

Instituto Politécnico de Setúbal



Escola Superior de Ciências Empresariais

Escola Superior de Tecnologia

Clima de Segurança na Região Operacional Sul – REFER, E.P.E.

**(Avaliação do Clima de Segurança nos Centros de Manutenção de
Setúbal e Tunes)**

Francisco António Martins Rosa

**Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos à obtenção do grau
de**

MESTRE EM SEGURANÇA E HIGIENE NO TRABALHO

Orientadora: Prof. Dra. Odete Pereira

Setúbal, 2012

Instituto Politécnico de Setúbal



Escola Superior de Ciências Empresariais

Escola Superior de Tecnologia

Clima de Segurança na Região Operacional Sul – REFER, E.P.E.

**(Avaliação do Clima de Segurança nos Centros de Manutenção de
Setúbal e Tunes)**

Francisco António Martins Rosa

**Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos à obtenção do grau
de**

MESTRE EM SEGURANÇA E HIGIENE NO TRABALHO

Orientadora: Prof. Dra. Odete Pereira

Setúbal, 2012

Dedicatória

Dedico este meu trabalho á minha família, em especial
à minha sobrinha Laura.

Agradecimentos

É chegado o final de mais um percurso académico, e, deste modo agradecer a todos aqueles que o tornaram possível:

Agradecer em primeiro lugar á família que soube compreender a minha ausência, incentivando-me a seguir em frente e continuar a contornar os obstáculos que se deparam no dia-a-dia. Uma vez que trabalhar longe da residência e ao mesmo tempo a frequentar o Mestrado em Higiene e Segurança do Trabalho, devido á sua exigência, todo o apoio moral é importante.

Um agradecimento à Escola Superior de Ciências Empresariais – Instituto Politécnico de Setúbal por nos ter acolhido de forma digna, e pelas excelentes condições físicas e humanas para leccionar.

Aos professores, que também souberam contornar as nossas dificuldades tornando possível a nossa apreensão das matérias leccionadas em sala de aula de forma a tornar possível a conclusão do curso. Neste caso em especial a Dra. Odete Pereira que leccionou Métodos e Técnicas de Investigação Aplicada e orientadora neste trabalho final (Dissertação), que sempre nos deu força, embora muitas vezes a nossa disponibilidade nem sempre seja possível devido á vida pessoal e profissional.

Também deixo aqui os agradecimentos aos colegas do curso, uma vez que sendo todos ou quase todos desconhecidos uns dos outros soubemos apoiar-nos nos momentos mais críticos e transmitir os conhecimentos, em especial aos que estão a trabalhar na área de Higiene e Segurança do Trabalho. Agradeço especialmente aos colegas Marco Saraiva e Olavo Lopes que foram aqueles com quem convivi mais próximo uma vez que passamos muitas horas juntos a fazer trabalhos de grupo e nos soubemos apoiar uns aos outros compreendendo as dificuldades de cada um. Em especial ao Marco Saraiva que neste momento final nos apoiámos mutuamente para superar as ansiedades dos prazos de entrega dos trabalhos, bem como a realização dos mesmos.

Agradecer aos colegas de trabalho do Centro de Manutenção de Setúbal que directamente trabalham comigo, que em alguns casos poderiam julgar que eu não daria o meu melhor, mas muitas vezes as preocupações abstraem-nos da realidade, mas dando sempre força

para continuar nesta fase mais complicada. Também á REFER, E.P.E, empresa onde trabalho e que sem autorização não poderia realizar o mesmo.

Por ultimo aos colegas dos Centros de Manutenção de Setúbal e Tunes que tornaram possível este trabalho com o preenchimento dos questionários sobre o Clima de Segurança, em especial os que responderam afirmativamente ao meu pedido. Apesar dos constrangimentos por parte dos inquiridos, foram muitos os que quiseram colaborar.

A todos o meu muito obrigado

Epígrafe

"Ninguém pode tirar o máximo do seu desempenho se não tiver certeza... Safe significa sem medo, sem medo de expressar suas ideias sem medo de fazer perguntas."

Edwards Deming

Resumo

Pretende-se com este trabalho dar um contributo para a compreensão dos processos relacionados com a Avaliação do Clima de Segurança na Região Operacional Sul, (REFER), mais propriamente, nos Centros de Manutenção de Setúbal e Tunes. Este trabalho apresenta os resultados de um questionário com 13 Subescalas aplicados aos trabalhadores.

A estrutura do inquérito foi concebida considerando as características ocupacionais dos trabalhadores, relativamente às subescalas de Segurança Física - Administração; Chefia Directa; Colegas; Responsabilidades; Pressão de Trabalho; EPI's; Comunicação para a Segurança; Acidentes e Incidentes; Formação para Segurança; Regras e Procedimentos e Aprendizagem da Organização e às subescalas de Segurança Psicossociais que se caracterizam pelo Assédio Moral e Stress Ocupacional. Complementarmente analisou-se a influência de diversas variáveis sócio-demográficas e organizacionais sobre o resultado das referidas subescalas.

Por fim, e com base nas necessidades de melhoria identificadas, sugerimos algumas medidas, no sentido de colmatar essas falhas e promover um Clima de Segurança mais forte e positivo

Abstract

The object of this work is to make a contribution to the understanding of the processes related to the assessment of the Safety Climate in the Region Operating South (REFER), more specifically, in the maintenance Centres of Setúbal and Tunes. This study to characterize the results by administering a questionnaire with thirteen subscales to a sample of workers

The structure of the investigation was designed considering the occupational characteristics of workers in relation to different subscales of the Safety Physical – Management; Partners; Responsibilities; Working pressure; Personal Protective Equipment; Security Communication; Accident and Incident Reporting; Safety Training; Rules and Procedures and Organizational Learning and the Safety Occupational, more specifically, bullying and Stress. In addition we analyzed the influence of various demographic and organizational variables on the outcome of these subscales.

Finally, based on the needs for improvement identified, we suggest some measures to bridge these gaps and promote a security climate stronger and positive.

Lista de Figuras

Figura 1 - Quadro representativo dos recursos humanos da REFER, E.P.E, (2010)	25
---	----

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Género	35
Gráfico 2 - Escalões Etários	36
Gráfico 3 - Estado Civil	36
Gráfico 4 - Agregado Familiar	37
Gráfico 5 - Habilitações Escolares	37
Gráfico 6 - Especialidades	38
Gráfico 7 - Função Actual	38
Gráfico 8 - Antiguidade na REFER	39
Gráfico 9 - Antiguidade na Função	39
Gráfico 10 - Local de Trabalho	40
Gráfico 11 - Tipo de Contrato de Trabalho	40
Gráfico 12 - Tem Funções de Supervisão	40
Gráfico 13 - Já teve Acidentes de Trabalho?	41
Gráfico 14 - Se já teve algum Acidente, quantos foram?	41
Gráfico 15 - Gravidades dos Acidentes?	41
Gráfico 16 - Médias e Desvios-padrão da Segurança Física	42
Gráfico 17 - Representação gráfica dos resultados do Quadro 2	51
Gráfico 18 - Representação gráfica dos resultados do Quadro 3	52
Gráfico 19 - Representação gráfica dos resultados do Quadro 4	53
Gráfico 20 - Representação gráfica dos resultados do Quadro 5	55
Gráfico 21 - Representação gráfica dos resultados do Quadro 6	56
Gráfico 22 - Representação gráfica dos resultados do Quadro 7	57

Lista de Quadros

Quadro 1 - Estatísticas descritivas do QACS	34
Quadro 2 - Efeitos da variável Especialidades sobre os resultados das subescalas do Clima de Segurança ...	50
Quadro 3 - Efeitos da variável Categorias Profissionais sobre os resultados das subescalas do Clima de Segurança	51
Quadro 4 - Efeitos da variável Antiguidade na Função sobre os resultados das subescalas do Clima de Segurança	52
Quadro 5 - Efeitos da variável Local de Trabalho sobre os resultados das subescalas do Clima de Segurança	54
Quadro 6 - Efeitos da variável Funções de Supervisão sobre os resultados das subescalas do Clima de Segurança	55
Quadro 7 - Efeitos da variável Acidentes de Trabalho sobre os resultados das subescalas do Clima de Segurança	56

Lista de Abreviaturas e Siglas

ACSNI - Advisory Committee on the Safety of Nuclear Installations

AOPS – Apoio Operacional de Produção do Sul

CA – Conselho de Administração

CM – Centros de Manutenção

CMSS – Centro de Manutenção de Setúbal

CMTS – Centro de Manutenção de Tunes

CST – Cultura de Segurança Total

DGEI – Direcção Geral de Exploração e Infra-estrutura

EPI - Equipamento de Protecção Individual

GT C – Gestão Técnica

GTCS – Gestão Técnica do Sul

IGT – Inspecção Geral do Trabalho

OIT – Organização Internacional do Trabalho

QACS – Questionário de Avaliação do Clima de Segurança

REFER, E.P.E. – Rede Ferroviária Nacional – Entidade Publica Empresarial

ROS – Região Operacional Sul

SHST – Segurança e Higiene e Saúde no Trabalho

SPSS - Statistical Package for the Social Sciences

SR – Direcção de Segurança

SST- Segurança, Saúde no Trabalho

Lista de Símbolos

σ	Desvio padrão
\bar{x}	Média
=	Igual
\leq	Menor ou igual
X^2	Chi-Square
p	Nível de confiança
t	Distribuição t-student
α	Coeficiente de consistência interna Alfa de Cronbach

Índice

DEDICATÓRIA.....	II
AGRADECIMENTOS	III
EPÍGRAFE	V
RESUMO	VI
ABSTRACT	VII
LISTA DE FIGURAS	VIII
LISTA DE QUADROS.....	VIII
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	IX
LISTA DE SÍMBOLOS	X
INTRODUÇÃO.....	1
PARTE I	4
1- REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	5
1.1 DEFINIÇÃO DE CULTURA	5
1.2 CULTURA ORGANIZACIONAL	6
1.3 POLÍTICA DE SEGURANÇA.....	8
1.4 CULTURA DE SEGURANÇA	9
1.4.1 <i>Cultura Organizacional Versus Cultura Segurança</i>	12
1.5 CIMA ORGANIZACIONAL	14
1.6 CLIMA DE SEGURANÇA.....	15
1.6.1 <i>Cima Organizacional versus Clima de Segurança</i>	17
1.7 SEGURANÇA PSICOSSOCIAL	17
1.7.1 <i>Violência e Assédio Moral</i>	18
1.7.2 <i>Stress Ocupacional</i>	21
PARTE II	24
2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	25
2.1 HISTÓRIA DA EMPRESA.....	25
2.1.1 <i>A Segurança na empresa</i>	25
2.2 DIRECÇÃO GERAL DE EXPLORAÇÃO DA INFRA-ESTRUTURA	27
2.2.1 <i>Sede da Região Operacional Sul</i>	27
2.2.2 <i>Apoio Operacional de Produção</i>	27
2.3 CENTROS DE MANUTENÇÃO – (SETÚBAL E TUNES).....	28
3 METODOLOGIA.....	30
3.1 O INSTRUMENTO.....	31
3.2 PROCEDIMENTO	34
3.3 AMOSTRA.....	35
4 RESULTADOS	42

4.1	INFLUÊNCIA DAS VARIÁVEIS SÓCIO-DEMOGRÁFICAS, NOS DADOS OBTIDOS	48
4.2	ANÁLISE DOS DADOS E PROPOSTAS DE MELHORIA	57
CONCLUSÕES		64
PROPOSTA DE TRABALHOS FUTUROS		66
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS		68
ANEXOS		73
ANEXO N.º 1 – DECRETO-LEI 104/97, DE 29 DE ABRIL		74
ANEXO N.º 2 – DELIBERAÇÃO N.º 18/11, DO CA DE 19/05/2011		75
APÊNDICES.....		76
APÊNDICE A – ORGANOGRAMA DA DGEI.....		77
APÊNDICE B – MAPA DA ÁREA GEOGRÁFICA DA ROS – SETÚBAL		82
APÊNDICE C – ORGANOGRAMA DA ESTRUTURA DA ROS		83
APÊNDICE D – ORGANOGRAMA DA ESTRUTURA DOS CM.....		84
APÊNDICE E - CRONOGRAMA.....		85
APÊNDICE F- QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO CLIMA DE SEGURANÇA		86
APÊNDICE G – QUADRO RESUMO DO TESTE T.....		87
APÊNDICE H – QUADRO RESUMO DO NPAR (TESTE KRUASKAL WALLIS)		88
APÊNDICE I – DADOS DESCRITIVOS DA MÉDIA E DESVIO PADRÃO POR ITEM		89
APÊNDICE J – DADOS DESCRITIVOS, CORRELAÇÃO INTER ITENS DO QACS		90
APÊNDICE K – ESTATÍSTICAS DESCRITIVAS		91
APÊNDICE L – TESTE T		92
APÊNDICE M – NPAR (TESTE KRUSKAL WALLIS)		93

Introdução

Desde o início do século XX que existem contributos científicos sobre os factores que causam os acidentes de trabalho, entre os quais surgem os comportamentos de prevenção protagonizados pelos trabalhadores. O estudo dos preditores e da envolvente que contribui para o desenvolvimento deste tipo de comportamentos assume relevância quando consideramos o seu contributo para a diminuição da sinistralidade laboral, um dos flagelos actuais a nível mundial.

As organizações com uma visão ampla e clara do significado de segurança entendem que com um programa de segurança eficaz conseguem o apoio e envolvimento pessoal do seu capital humano, o que potencia a criação de um ambiente de trabalho seguro e estável (DeJoy, Schaffer, Wilson, Vanderberg & Butts, 2004 p. 81-90). Nas organizações de qualquer tamanho, os fatores que contribuem para a sua cultura, clima e comportamento de segurança internos possuem múltiplas variações.

De acordo com os dados disponíveis pela Direcção de Segurança da REFER relativamente ao índice de sinistralidade referentes ao ano de 2010, tem tido um decréscimo o número de acidentes no local de trabalho, tendo todos os índices apresentado valores inferiores relativamente aos anos anteriores (2006-2009). Estes dados são calculados por área produtiva e categoria profissional. Da análise, efectuada á sinistralidade por área produtiva da empresa, permite orientar a acção preventiva para as áreas onde a frequência e/ou gravidade dos acidentes requerem intervenções prioritárias.

Da análise dos acidentes ocorridos no local de trabalho por categoria profissional, permite identificar as categorias mais expostas aos riscos e, desta forma, determinar a necessidade de informação daqueles colaboradores, e quais os postos de trabalho prioritários para a realização de acções de prevenção.

Verifica-se a não existência de estudos que reflectam o Clima de Segurança existente na REFER. Neste sentido o estudo do seu Clima de Segurança poderá ser um contributo muito importante para a prevenção de possíveis acidentes.




Neste contexto considerou-se pertinente saber quais as características do Clima de Segurança imperante, de modo a contribuir para a sua melhoria, nomeadamente através da sensibilização da administração para as questões da prevenção e segurança.

Para a realização do presente trabalho a metodologia aplicada, foram os inquéritos por questionário aos trabalhadores da área da conservação e manutenção de infra-estruturas ferroviárias das diversas especialidades e funções. O público-alvo objecto deste estudo foram os colaboradores operacionais da manutenção e conservação de infra-estruturas ferroviárias na área dos Centros de Manutenção de Setúbal (CMSS) e Tunes (CMTS).

A temática pela qual se debruça o estudo consiste em ” *Analisar do Clima de Segurança existente nos Centros de Manutenção de Setúbal e Tunes* ” – Região Operacional Sul – REFER E.P.E.

O objectivo geral deste estudo é caracterizar o Clima de Segurança, existente na empresa REFER E.P.E., na área da Conservação e Manutenção de Infra-estruturas Ferroviárias tendo por base o estudo dos trabalhadores afectos aos Centros de Manutenção de Setúbal e Tunes.

No que concerne aos objectivos específicos, pretende-se:

-  Conhecer as percepções dos trabalhadores sobre múltiplas dimensões do Clima de Segurança.
-  Analisar se os factores sócio-demográficos interferem na pontuação dos itens das dimensões em análise.
-  Apresentar propostas de melhoria do Clima de Segurança nas áreas da empresa que irão ser objecto de estudo.

Este estudo pretende identificar determinantes susceptíveis de influenciar o Clima de Segurança na Rede Ferroviária Nacional – REFER – E.P.E. Adicionalmente, este estudo visou, a obtenção de conhecimentos que possam ser utilizados como contributo para a definição de estratégias mais eficazes na adopção de comportamentos seguros nos locais de trabalho.

A metodologia de investigação seguida, em termos de procedimento técnico remete para o estudo de um caso, através do levantamento quantitativo de dados, com recurso a um

questionário composto por treze dimensões de análise, aplicado a uma amostra de trabalhadores dos Centros de Manutenção de Setúbal e Tunes.

Quanto à natureza, tipo de pesquisa e abordagem, a investigação, é aplicada, transversal e quantitativa.

A aplicação dos questionários foi efectuada durante os meses de Agosto/Setembro e Outubro de 2011, sendo os mesmos recolhidos nos primeiros dias de Novembro.

A estrutura de apresentação deste trabalho encontra-se dividida em duas partes:

1ª Parte

Na primeira parte apresentamos uma revisão literatura sobre a temática em estudo:

- Nesta consta uma revisão teórica dos aspectos relacionados com os conceitos de Cultura e Cima Organizacional e Cultura e Clima de Segurança, Assédio Moral e Stress Ocupacional bem como, os aspectos de ligação entre as diferentes definições e um resumo de alguns dos principais estudos que a suportam.

2ª Parte

A segunda parte do trabalho refere-se ao estudo empírico realizado na organização, estruturada do seguinte modo:

- Apresentação da organização
- Método
- Participantes
- Procedimento
- Resultados
- Análise e discussão dos dados obtidos

Por último, são apresentadas as Conclusões do trabalho que integram referência às limitações, bem como, sugestão de trabalhos futuros.

Pretende-se que os resultados a obter com este estudo tenham utilidade prática e sejam potenciadores da melhoria contínua do Clima de Segurança na REFER de modo a contribuir para a prevenção de possíveis acidentes e consolidar uma Política de Segurança de excelência.

PARTE I

1- Revisão Bibliográfica

1.1 Definição de Cultura

A palavra cultura é um conceito complexo que remete para valores, normas, crenças e costumes, e acordo com as primeiras conceptualizações no domínio da antropologia. Trata-se de um conceito com múltiplas definições. De facto, já em 1952, pesquisadores encontraram mais de 160 diferentes definições de cultura (Allaire e Firsirotu, 1984). Estas definições não são alheias ao campo em que são aplicadas, designadamente pelas Ciências Sociais, Filosofia ou Antropologia, para já não falarmos da Agricultura onde o seu significado é mais preciso.

Uma das primeiras definições foi proposta por Tylor (1871) *apud* Laraia (1992, p. 2) ao considerá-la como “o conjunto complexo que inclui conhecimento, crença, arte, moral, leis, costumes e qualquer outra capacidade ou hábito adquiridos pelo homem como membro de uma sociedade”. Já Ferraro (1994, p. 3), apresentou uma definição mais simples, dizendo que cultura significa “tudo que as pessoas têm, pensam e fazem como membros da sociedade”. No âmbito organizacional Beckhard (1972) *apud* Chiavenato (1998, p. 33), considerou que “Cultura Organizacional significa um modo de vida, um sistema de crenças, expectativas e valores, uma forma de interacção e relacionamento típicos de uma determinada organização”.

Destes conceitos formais de cultura, enumerados anteriormente, desde o século XIX até os dias de hoje, a cultura é entendida e definida como um conjunto de factores inerentes aos indivíduos na sociedade. A partir das definições anteriores, podemos definir a Cultura Organizacional, que segundo Kissil (1998), também pode ser chamada de cultura corporativa, como o conjunto de hábitos e crenças estabelecidos através de normas, valores, atitudes e expectativas compartilhados por todos os membros da organização.

A **cultura corporativa** também refere-se ao sistema de significados compartilhados por todos estes membros, e também como o factor que distingue uma organização das demais. As características de cada indivíduo quando se relaciona com outras pessoas dentro de qualquer grupo social, são a base para as características do grupo como um todo. Esta mesma cultura corporativa constitui o modo institucionalizado de pensar e agir que existe em uma organização. A essência da cultura de uma empresa é expressa pela maneira como

ela faz os seus negócios, a maneira como ela trata os seus clientes e funcionários, o grau de autonomia ou liberdade que existe em suas unidades ou escritórios e o grau de lealdade expresso por seus funcionários com relação à empresa.

1.2 Cultura Organizacional

A Cultura Organizacional representa as percepções dos dirigentes e funcionários da organização e reflecte a mentalidade que predomina na organização. Por esta razão, ela condiciona a administração das pessoas. Em outras palavras, a Cultura Organizacional representa as normas informais e não escritas que orientam o comportamento dos membros de uma organização no dia-a-dia e que direccionam as suas acções para o alcance dos objectivos organizacionais. No fundo, é a cultura que define a missão e provoca o nascimento e o estabelecimento dos objectivos da organização. A cultura precisa ser alinhada juntamente com outros aspectos das decisões e acções da organização como planeamento, organização, direcção e controle para que se possa melhor conhecer a organização.

Por seu lado, Schein *apud* Fleury et al. (1996, p. 20) afirma que “Cultura Organizacional é o conjunto de pressupostos básicos que um grupo inventou, descobriu ou desenvolveu ao aprender como lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna e que funcionaram suficientemente bem para serem considerados válidos e ensinados a novos membros como a forma correcta de perceber, pensar e sentir, em relação a esses problemas”. Esta última definição é uma síntese deste tópico, que visa explicar a relação que a Cultura Organizacional tem com o comportamento de cada indivíduo, e deixando claro também que este comportamento, somado aos das outras pessoas de um mesmo grupo, equipa ou organização, é que irão moldar o modo de funcionamento da empresa, e serão também as bases para os bons (ou maus) resultados da organização.

Antes de se definir Cultura de Segurança, primeiramente deve ser caracterizada a Cultura Organizacional que se traduz nos valores, crenças e hábitos difundidos pela gestão de topo da empresa, ou que tenham sido absorvidos pela sugestão de funcionários e clientes, mas que sejam a essência dos valores que a empresa acredita que serão os alicerces do seu sucesso. A qualidade, atendimento, relacionamento, ética, rapidez, eficiência e eficácia,

preço, enfim, qualquer que seja a principal visão ou crença que a empresa desenvolva, constituirão componentes da sua Cultura Organizacional.

Para Ziemer (1996), o comportamento das empresas, observado no dia-a-dia, é fruto tanto de forças objectivas como daquelas que apresentam características subjectivas. Por isso, a tentativa de eliminar os aspectos não racionais do trabalho, através da codificação, sistematização e padronização de seus processos, reflecte uma incompreensão profunda da natureza do fenómeno organizacional. É preciso reconhecer que as organizações não são apenas estruturas sociais governadas pela racionalidade técnica. Constituem também um meio cultural que têm dimensões tanto patentes (visíveis, superficiais) quanto latentes (invisíveis, profundas).

Segundo a visão clássica, as organizações podem ser vistas como um conjunto de tarefas racionalmente distribuídas e coordenadas. Contudo, é apenas através dos seus funcionários que essas tarefas se concretizam. São eles que dão vida à empresa e contaminam a “racionalidade” do seu funcionamento. Isto ocorre à medida que os funcionários buscam integrar as polaridades tanto racionais quanto intuitivas, de maneira a dar significado ao seu trabalho. As organizações começaram a ser compreendidas como culturas, isto é, como um conjunto de pessoas com determinados objectivos e uma forma específica de pensar e agir.

A Cultura Organizacional remete, assim, para o sistema de acções, valores e crenças compartilhados que se desenvolve numa organização e orienta o comportamento dos seus membros (Schermerhorn, 1999). Para Cardela (1999), esse complexo chamado Cultura Organizacional, é constituído pelas formas de expressão do grupo social. Fazem parte da cultura a maneira de pensar e viver, usos, costumes, crenças, valores atitudes, mitos, heróis, histórias, formas de comportamento, hábitos, linguagem. Esses elementos são representativos da “visão do mundo” ou do paradigma dominante na organização.

A cultura muda por pressão externa ou interna. A alteração no modo de pensar envolve uma percepção totalmente nova. Algo que era visto com admiração pode passar a ser visto como reprovável. Pode-se provocar uma mudança cultural. O processo deve ser conduzido pela liderança. A liderança conta com instrumentos para promover a mudança. A visão do

futuro e o sistema de gestão também são instrumentos de mudança. O sistema de gestão introduz conhecimentos, informações e práticas que modificam elementos culturais.

De acordo com Katz e Kahn (1970, p. 85), "toda a organização cria a sua própria cultura ou clima, com os seus próprios tabus, costumes e crenças. O clima ou cultura do sistema reflecte tanto as normas e valores do sistema formal como a sua reinterpretação no sistema informal". Neste contexto, outros autores como Souza (1978), Freitas (1991), Barbosa (1996) e Júnior e Borges-Andrade (2004) completam dizendo que toda a organização, em qualquer ramo de actividade ou área de negócio, tem uma cultura que delinea o seu ambiente e as relações sociais. De maneira mais ampla, Aktouf (1993) afirma que cultura é um conjunto complexo e multidimensional de praticamente tudo o que constitui a vida em comum nos grupos sociais.

Um dos aspectos mais influentes de uma Cultura Organizacional, em termos de gestão de segurança, é a relação entre a forma como são reportados os procedimentos de segurança e as práticas dos operacionais. A identificação de perigos é uma actividade fundamental subjacente à gestão de segurança. Ninguém está em melhor posição para reportar a existência de perigos, o que funciona e o que não funciona, do que os operacionais, que têm de lidar com eles em todas as circunstâncias. Um reporte eficaz de perigos, pelos operacionais, é consequentemente a pedra angular da gestão da segurança. A gestão de topo deve enfatizar a identificação dos perigos como parte da estratégia da gestão de segurança, e consequentemente tomar consciência da importância da comunicação dos perigos a todos os níveis da organização. Ou seja, a gestão de topo deve assegurar que os dados de segurança são devidamente preservados e promover um sistema de monitorização da performance que origine confiança e confidencialidade a quem reporta, garantindo que a informação fornecida não é utilizada para outros fins senão aquele para que foi implementada (a gestão de segurança).

1.3 Política de Segurança

A Política de Segurança é um dos “instrumentos” inseridos na Cultura Organizacional, para Gerda (2009), o ser humano, na sua integridade, é um valor que está acima dos demais objectivos e prioridades da empresa. Nenhuma situação de emergência, produção ou resultados pode justificar a falta de segurança das pessoas. A empresa é responsável por

proporcionar os meios e recursos adequados para que todas as actividades sejam executadas com segurança. Cabe ainda à empresa e a cada um de nós garantir que sejam realizados todos os esforços necessários para preservar a segurança das pessoas. O gestor é o principal responsável pela segurança de todas as pessoas que actuam na sua área. A Equipa de Segurança do Trabalho deve actuar, de forma preventiva, como apoio e suporte técnico dos gestores. Cada colaborador tem a responsabilidade de zelar pela sua segurança e pela segurança dos seus colegas. Todos nós temos o dever de identificar tarefas inseguras e de obter, com persistência e determinação, a sua solução junto aos níveis hierárquicos superiores. Neste sentido, após a análise dos questionários, os resultados dos mesmos devem ser reportados de modo a que os próprios trabalhadores bem como as chefias hierárquicas fiquem cientes da necessidade da sua envolvência para a melhoria do Clima de Segurança no local de trabalho.

1.4 Cultura de Segurança

De acordo com a ACSNI (1993), entende-se por Cultura de Segurança o produto de valores, atitudes, crenças, competências e padrões de comportamento individuais e de grupo que determinam o empenho e a eficiência da gestão da saúde e segurança numa organização. Para Pidgeon (1991) a Cultura de Segurança é o conjunto de crenças, normas, atitudes, papéis e práticas técnicas e sociais envolvidas na minimização da exposição dos empregados, gestores, clientes e membros do público para condições perigosas ou prejudiciais. Enquanto, que para Cox e Cox (1991), a Cultura de Segurança reflecte a atitude, crença, percepção e valores que os empregados compartilham em relação à segurança. Já para Ostrom et al. (1993) a Cultura de Segurança é o conceito de que as crenças e atitudes da organização manifestadas em acções, políticas e procedimentos afectam o desempenho da segurança.

A Cultura de Segurança deve ser objecto de acções concretas por parte da gestão de topo de uma organização. O primeiro indicador de que há um compromisso sério de Cultura de Segurança é a emissão de uma política e a fixação de objectivos de segurança pela administração. E o principal indicador de que esta é cumprida é a adesão que se observa através do comportamento de todos os seus colaboradores. A gestão de topo deve demonstrar que coloca os objectivos de segurança acima dos próprios objectivos de gestão. Ostrom et al (1993) refere que a teoria do dominó, desenvolvida por Heinrich (1930), era

baseada na premissa de que o ambiente social que conduzia a acidentes era a primeira de cinco peças do dominó a cair, na sequência do acidente. Nesse sentido, a chave principal para a mudança cultural, dentro de uma organização, é a existência de uma liderança que permita que Culturas de Segurança ou culturas generativas possam ser transmitidas com facilidade pelos líderes Westrum, (2004).

Segundo Geller (1994), numa Cultura de Segurança Total (CST), todos se sentem responsáveis pela segurança e perseguem isto diariamente. Já, Berends (1996), defende o conceito de programação mental colectiva para a segurança de um grupo de membros da organização como tradutora da nossa cultura. A Cultura de Segurança é definida como valores, crenças, pressupostos e normas compartilhados que governam a tomada de decisão da organização e as atitudes dos indivíduos e grupos sobre a segurança (Ciavarelli e Figlock, 2001).

De acordo com Geller (1994) a segurança deveria ser um valor que os empregados trariam a todos os cargos, apesar das prioridades ou exigências das tarefas. Deveria ser uma regra tácita (norma social) que se seguisse independentemente de situações. São diversos os factores responsáveis pela saúde ocupacional e segurança, o mesmo autor identifica três domínios fundamentais da Cultura de Segurança, que são:

- factores ambientais em que se incluem equipamentos, ferramentas, layout e temperatura;
- factores pessoais tais como: atitudes, crenças e traços de personalidade;
- factores comportamentais ou seja práticas de segurança e de risco no trabalho, onde se vai além das obrigações para garantir a segurança de outra pessoa.

A Cultura de Segurança envolve o alto valor depositado na segurança do trabalhador e do público por todos os indivíduos e grupos em todos os níveis da organização. Refere-se, também, à expectativa de que as pessoas irão desenvolver para preservar e aperfeiçoar a segurança, assumindo responsabilidade pessoal por esta e sendo recompensados consistentemente com estes valores Carrol, (1998).

De salientar que para os autores (Flin, Mearns, Gordon, e Flem, Cox e Flin (Teórico), (1998), a Cultura de Segurança refere-se a fixar (entrenched) atitudes e opiniões que um

grupo de pessoas compartilha com respeito à segurança. É mais estável e resistente a mudanças que Clima de Segurança.

O rápido desenvolvimento de nova tecnologia mudou fundamentalmente a natureza do trabalho e aumentou a complexidade dos sistemas numa diversidade de indústrias. Os acidentes de trabalho, no contexto desta realidade, têm-se constituído como um fenómeno preocupante da sociedade actual, com graves consequências económicas e sociais. A título de exemplo, pode-se referir, que segundo a Inspecção Geral do Trabalho (IGT, 2004 b), no ano 2000 em Portugal, a população empregada era de 4 908 500 pessoas (média anual) e ocorreram 222 780 acidentes de trabalho (ausência ao trabalho superior a 3 dias consecutivos), o que sugere que aproximadamente 22 (22.03 %) em cada 100 trabalhadores sofreram um acidente.

Pela observação das práticas reais de trabalho, verifica-se que os trabalhadores, mesmo desempenhando idênticas funções em locais comuns, têm concepções diferentes dos riscos a que estão expostos. Assim, é frequente encontrarmos trabalhadores partilhando o mesmo posto de trabalho, contudo, divergindo sobre a forma como encaram o risco e a forma como pensam que este os afecta. Krause (1994) observa que numa Cultura de Segurança bem desenvolvida todos se sentem responsáveis pela segurança e a buscam a todo momento. Os empregados vão além das suas “obrigações” para identificar comportamentos e condições de risco para, intervindo, corrigi-los. Numa Cultura de Segurança bem desenvolvida, a segurança não é uma prioridade que pode ser mudada dependendo das exigências da situação; ao contrário, a segurança é um valor que está ligado a todas as outras prioridades, porém, isto é mais fácil ser dito do que ser feito, designadamente quando as pressões a produção se sobrepõem às exigências da segurança (Geller, 1994).

Segundo Clarke (2000) a Cultura de Segurança opera através das percepções que os trabalhadores têm do Clima de Segurança no trabalho, as quais envolvem as seguintes categorias:

- ***Percepções do comprometimento da gestão com a segurança*** – derivado da percepção que os trabalhadores têm das acções e atitudes de segurança dos gestores e supervisores.

- **Percepções do sistema de gestão de segurança** – relativo a aspectos tais como gestão, políticas e procedimentos, sistemas de registos, e provisão de equipamentos de segurança.
- **Percepções do risco** – relacionadas com as atitudes de segurança dos trabalhadores, decorrentes das percepções dos perigos do local de trabalho e dos riscos aos quais a sua segurança pessoal está exposta.

Os comportamentos de Segurança são influenciados pela experiência de acidentes de trabalho e pelo Clima de Segurança da organização. Um trabalhador quando experiencia directa ou indirectamente uma situação de acidente de trabalho o seu comportamento modifica-se, ele pode desenvolver comportamentos de risco (i.e. se ficou ileso após o acidente, ou seja não sofreu ferimentos) ou desenvolver comportamentos de segurança (i.e. nos casos em que se observam consequências dos acidentes). A literatura de segurança indica que uma maior experiência de acidentes e a percepção de um Clima de Segurança organizacional mais forte são os factores que influenciam o desenvolvimento de mais comportamentos de segurança pelos trabalhadores (Oliveira e Silva, 2007).

1.4.1 Cultura Organizacional Versus Cultura Segurança

Segundo Cooper (2000) o termo Cultura de Segurança tem sido utilizado para descrever a Cultura Organizacional, onde a segurança é entendida e aceite como sendo a prioridade número um da organização. Porém, para o autor se a segurança não for a característica dominante da Cultura Organizacional, a Cultura de Segurança será um acessório da cultura da organização.

Para Cooper (2000) a Cultura de Segurança pode ser analisada com base em 3 componentes:

- Sistema de Gestão da Segurança (O que é que a organização possui)
Englobam-se aqui as políticas, procedimentos, regulamentos, fluxos de comunicação, sistemas de gestão, estruturas organizacionais e controle de segurança.
- Clima de Segurança (O que é que as pessoas pensam e sentem)

Remete para os valores, percepções e atitudes individuais e de grupo face à segurança numa determinada organização.

- Comportamentos de Segurança (O que é que as pessoas fazem)

Correspondem a acções e condutas dos membros da organização relacionados com a segurança.

Segundo este autor, o Sistema de Gestão da Segurança e o Clima de Segurança influenciam directamente os Comportamentos de Segurança, mas os Comportamentos de Segurança também têm influência no Clima de Segurança de uma organização. A Cultura de Segurança é de extrema importância em todas as organizações, e à medida que a complexidade de uma organização aumenta, este aspecto torna-se cada vez mais influente na prevenção de acidentes. Os acidentes mais graves, além de envolverem com frequência actos inseguros, podem também ser originados por condições internas criadas pela própria organização podendo elevar a severidade destes acidentes. As variáveis mais relevantes, decorrentes da investigação de acidentes graves, incluem as qualificações e a formação dos operacionais, as condições de trabalho, a relação ser humano-máquina, os procedimentos de emergência, a confiança humana e a eficácia da gestão de uma organização.

Para Pidgeon (2001) uma Cultura de Segurança é um conjunto de pressupostos, e suas práticas associadas, que permite que crenças sobre perigos e segurança sejam construídas.

A Cultura de Segurança, de acordo com Reason (1997), é uma cultura de reportes e uma cultura de aprendizagem, onde a segurança de uma organização é a prioridade; a organização deve assim ter como objectivo principal recolher o máximo de informação possível a este respeito. Krause (1994) observa que numa Cultura de Segurança todos se sentem responsáveis pela segurança e a buscam a todo momento. Os empregados vão além das suas “obrigações” para identificar comportamentos e condições de risco para, intervindo, corrigi-los. De modo sintético Hudson (2001) refere que a Cultura de Segurança define quem somos, o que somos, o que achamos importante, e como é que fazemos as coisas por aqui.

1.5 Cima Organizacional

O Cima Organizacional é um construto multidimensional que engloba uma grande variedade de avaliações dos indivíduos acerca do ambiente de trabalho, que na opinião de Neal e Griffin (2004), é tipicamente definido por percepções das políticas, procedimentos, e práticas que operam no ambiente de trabalho. O Cima Organizacional refere-se portanto, à percepção sobre os valores, as crenças, as normas, as práticas e os procedimentos que decorrem do ambiente de trabalho (Silva, Lima e Baptista, 2004). As definições de Clima Organizacional não são uniformes, sendo o principal ponto comum a ideia das percepções partilhadas sobre o meio organizacional, com influência na interacção entre os indivíduos e na motivação e participação dos trabalhadores (Neal, Griffin e Hart, 2000).

Deste modo, o Cima Organizacional tem assumido vários papéis desde variável interveniente nos estudos de situação resposta, substituto dos indicadores “objectivos”, fixadores de características e, indicador como os indivíduos, se relacionam com o local de trabalho.

De certo modo, tanto os investigadores como os membros da organização tem ajudado a construir o conceito de Cima Organizacional. Os primeiros para responder às suas próprias necessidades metodológicas e conceptuais, os segundos, para dar sentido à sua experiência do cenário laboral.

Independentemente do papel que o Cima Organizacional possa ter na pesquisa organizacional, as percepções que o constituem são mais que uma fonte conveniente de dados, são também importantes factores na teoria, na investigação na prática. Conceptualizar o clima como crenças descritivas é consistente como o conceito de Lewin de “espaço vital” citado por Joyce and Slocum (1979, p.320) para descrever a interacção pessoa /ambiente especificado no seu modelo de clima. Segundo Lewin (1936), o ambiente que envolve um individuo é caracterizado por factores físicos e sociais, todos baseados na interpretação que a pessoa faz do mesmo. James and Sells (1981), argumentam que estas “percepções orientadas descritivamente” (p.277), reflectem apenas generalizações abstractas sobre situações e não precisam de ser directamente ligadas a atributos e acontecimentos situacionais, mas reflectem sim manipulações individuais ou interpretações de informação.

Para Coda (1997) apud Bispo (2007), o Cima Organizacional é um indicador do grau de satisfação dos membros da empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade da organização. Por seu lado, Luz (2007, p. 12) define o Cima Organizacional como “o reflexo do estado de ânimo ou do grau de satisfação dos funcionários de uma empresa, num dado momento”. Ambas as definições permitem compreender que:

- O Cima Organizacional está relacionado com a satisfação dos funcionários;
- O Cima Organizacional representa um conjunto de factores que não podem ser analisados isoladamente, mas, sim em conjunto.

Estas duas definições são um bom contributo para a compreensão de cada um destes factores, sem perder a visão do todo, que é a interacção destas partes.

1.6 Clima de Segurança

Nesta secção de revisão de literatura aborda-se o conceito de Clima de Segurança, que é um dos climas que compõem o Cima Organizacional (e.g. Neal e Griffin. 2004), o qual pelo seu poder explicativo e preditivo de comportamentos de segurança, poderá vir a constituir-se como um conceito autonomizado, que ocorre no contexto do Cima Organizacional (Neal e Griffin, 2004; Silva, Lima e Baptista, 2004). Assim, são vários os autores que definem o Clima de Segurança ao longo dos anos, bem como a sua evolução. Desde o início do século XX que existem contributos científicos sobre os factores que causam os acidentes de trabalho, entre os quais surgem os comportamentos de prevenção protagonizados pelos trabalhadores. Mas é nos últimos 30 anos, que os acidentes de trabalho têm sido estudados sob muitos pontos de vista, desde a engenharia à psicologia, com a preocupação de reduzir o número de acidentes de trabalho (Melià, 2007).

Neste sentido, para Mearns e Flin (1999), a importância de estudar o conceito de Clima de Segurança surgiu com as necessidades de: descrever os factores subjacentes ao comportamento seguro no local de trabalho, de definir o espírito de segurança de uma organização e conhecer os factores que irão pautar as mudanças nos locais de trabalho. O Clima de Segurança segundo Cooper (2001), está associado inevitavelmente, a qualquer mudança feita, seja na estrutura da organização, seja no sector de segurança do trabalho, e

traz impactos observados pelos empregados. A prevenção quando incorporada por todos da organização, produz efeitos significativos na segurança do trabalho, ou seja, remete para a Cultura de Segurança e esta uma entidade dinâmica e em contínua transformação. De acordo com Silva (2004) o Clima pode assumir-se como uma manifestação temporal e mais visível da Cultura, que se reflecte nas percepções partilhadas pelos membros de uma organização, ou seja, a aparência geral da Cultura de Segurança num dado momento.

A introdução do conceito terá sido feita por Zohar (1980) descrevendo-o como a percepção dos empregados a respeito dos valores e do papel da segurança nas organizações. O autor definiu este construto como um tipo particular de Cima Organizacional que reflecte a percepção compartilhada pelos indivíduos a respeito do seu ambiente de trabalho. Essas percepções foram consideradas determinantes para orientar o comportamento do indivíduo na execução de tarefas diárias no trabalho, bem como para identificar áreas em que a segurança poderia ser melhorada na organização. Para Zohar (2003) o Clima de Segurança deve ser medido de acordo com dois parâmetros: o nível e a força do clima numa organização. Existem também, variáveis que devem ser consideradas nas escalas de medição (e.g. rapidez na correcção ou eliminação dos riscos, ou monitorização de comportamentos inseguros). O Clima de Segurança, de acordo com o autor pode ser influenciado pelo estilo de liderança da organização e pelas práticas de segurança preconizadas pelos supervisores.

No que diz respeito, às implicações do Clima de Segurança, Neal e Griffin (2000) desenvolveram um modelo que relaciona as percepções sobre o Clima de Segurança com o desempenho individual de segurança. O Clima de Segurança é influenciado pelas percepções partilhadas sobre os diversos aspectos relativos ao local de trabalho, em matérias de segurança (e.g. políticas, procedimentos e recompensas). Os autores efectuaram dois estudos com o objectivo de testarem se as percepções de segurança dos trabalhadores podem ser diferenciadas em termos de componentes, determinantes e antecedentes do desempenho de segurança, e testarem o papel do conhecimento e da motivação enquanto mediadores no modelo proposto.

1.6.1 Cima Organizacional versus Clima de Segurança

O Clima de Segurança é uma forma específica de Cima Organizacional, que descreve as percepções sobre os valores da segurança (Neal et al., 2000) e, apoiando-se nos processos psicológicos, avalia-se a forma como os trabalhadores interpretam o meio organizacional (Silva, 2004). O Clima de Segurança, de acordo com o autor corresponde a um nível intermédio da Cultura de Segurança, sendo uma manifestação temporal daquela, reproduzida nas percepções partilhadas pelos membros da organização, num determinado momento. Assim, o conceito de Clima de Segurança, à semelhança do Cima Organizacional, é entendido como as percepções partilhadas sobre normas, valores, procedimentos e práticas de segurança, constituindo deste modo uma forma de manifestação da Cultura de Segurança. Vários estudos abarcaram, para além das percepções (Mearns et al., 1998; Oliver et al., 2002), as atitudes (Cheyne et al., 2002) dos trabalhadores face à segurança.

No entanto, o maior número de trabalhos recai sobre as percepções (Clarke, 2006; Seo et al., 2004), permitindo aceder ao valor que a segurança representa na organização, através das percepções da política de segurança, dos procedimentos e das práticas da empresa, bem como da forma como a gestão aborda a segurança. Todavia, teoricamente as percepções são um antecedente das atitudes que estão mais próximas da emissão de comportamentos. Vários autores tipificaram o clima de segurança (Denison, 1996; Hampden-Turner, 1993; Quinn, 1988; Simard, 2001) à semelhança do que acontece com o Cima Organizacional. O Clima de Segurança é uma forma específica de Cima Organizacional, que descreve as percepções dos indivíduos sobre o valor da segurança no ambiente de trabalho. Os seus componentes são, designadamente, os valores da gestão (e.g. preocupação com o bem estar dos empregados), as práticas organizacionais e de gestão (e.g. adequação do treino, qualidade da gestão do sistema de segurança, disponibilidade de equipamentos de segurança), e a comunicação e envolvimento dos trabalhadores na saúde e segurança do local de trabalho (Neal et al. 2000).

1.7 Segurança Psicossocial

Consideramos que a segurança envolve riscos físicos, mas também riscos psicossociais, nesse sentido o trabalho empírico que desenvolvemos integra também dimensões

relacionadas com a segurança psicossocial, designadamente, o Assédio Moral e Stress Ocupacional.

Os riscos psicossociais têm a sua origem no complexo âmbito da organização do trabalho e, embora as suas consequências negativas para a saúde não sejam tão evidentes como as dos acidentes de trabalho ou as doenças profissionais, também podem ter uma relevância notável, manifestando-se através de problemas como o absentismo, a rotação de pessoal, os defeitos de qualidade ou o stress que, em conjunto, representam importantes custos tanto em termos de saúde para as pessoas como económicos para a empresa Isastur (2010, p. 22). Os factores psicossociais podem ser definidos como "aquelas características das condições de trabalho e, sobretudo, da sua organização que afectam a saúde das pessoas através de mecanismos psicológicos e fisiológicos a que também chamamos de stress"

O conceito de segurança psicossocial integra a concepção de segurança psicológica e esta é relativamente nova no âmbito da SHST. De acordo com Samara et al (2009) a segurança e saúde psicológica no trabalho é complementar à segurança física, objecto tradicional das preocupações da SHST e visa salvaguardar a saúde psicológica dos trabalhadores. De acordo com os referidos autores, a saúde psicológica consiste na capacidade de pensar, sentir e agir de maneira que permita realizar de forma eficaz as actividades da pessoa quer seja no trabalho, em casa, ou na sociedade em geral. Por seu lado, a segurança psicológica remete para a redução dos riscos de dano do bem estar mental que um trabalhador pode experimentar. Melhorar a segurança psicológica de um ambiente de trabalho envolve tomar precauções para evitar riscos e danos relativos à saúde psicológica dos trabalhadores.

1.7.1 Violência e Assédio Moral

Sendo o conceito de Assédio Moral relativamente recente, destacamos o trabalho de Hirigoyen (2000), quando refere que assédio moral é revelado por actos e comportamentos agressivos que visam, sobretudo a desqualificação e desmoralização profissional e a desestabilização emocional e moral dos(s) assediado(s), tornando o ambiente de trabalho desagradável, insuportável e hostil, conduzindo em muitos casos ao pedido de demissão do empregado, que se sente aprisionado numa situação desesperada, e que, muitas vezes, lhe desencadeia problemas de saúde de ordem orgânica e psíquica.

Para Oliveira (2004), o assédio moral é uma das formas de representação social da degradação das relações de trabalho no mundo moderno, onde impera a figura do individualismo, da arrogância e da prepotência dos gestores, através de atitudes inadequadas que envolvem relação de poder englobando a intenção de ofender, humilhar, constranger, diminuir o trabalhador no exercício de suas funções. O assédio moral pode ser exercido quer por superiores, pares ou clientes e existe desde que surgiram as primeiras relações de trabalho, mas só nos últimos anos vem sendo amplamente discutido, principalmente devido às grandes mudanças que surgiram no ambiente de trabalho, com o advento da globalização, que gerou, o aumento do desemprego e da concorrência, o que levou muitos trabalhadores a se submeterem a situações vexatórias, face às dificuldades em conseguir espaço no mercado de trabalho, cada vez mais exigente, com menos oportunidades de emprego e mais ofertas de profissionais.

De acordo com Silva (2007), o assédio moral no local de trabalho acontece quando um trabalhador está sujeito a actos susceptíveis de sacrificar, humilhar e ameaçar ou diminuir a sua auto estima. Os actos exercidos pelo assediador originam riscos para a saúde física e mental e, conduzir à perda do posto de trabalho do assediado e/ou ainda a graves situações de saúde como sejam as depressões e até a morte. Por norma, estes comportamentos do assediador devem-se a um abuso de poder ou ao seu uso indevido e decorrem da cultura e das políticas permissivas dentro da organização.

O assédio moral no trabalho, enquanto área de investigação científica, tem suscitado um acrescido interesse desde 1984, data em que surgiram os estudos pioneiros nesta área. Desde então, têm vindo a ser realizados diversos estudos a nível europeu e, simultaneamente, têm vindo a ser promovidas diversas conferências sobre esta matéria, o que parece reflectir a magnitude deste fenómeno. São de destacar Stafforshire (1998), Londres (2000), Bergen (2004), Portsmouth (2005), Dublin (2006), tendo-se vindo a registar uma participação crescente tanto de investigadores académicos como de técnicos de saúde ocupacional, nestes eventos.

Conforme refere Hirigoyen (2000), este fenómeno resulta da exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício das suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações

desumanas e aéticas de longa duração, geralmente, de um ou mais chefes dirigida a um ou mais subordinado (s), desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, forçando-o a desistir do emprego. Esta, caracteriza-se pela degradação deliberada das condições de trabalho em que prevalecem atitudes e condutas negativas, constituindo uma experiência subjectiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e para a organização. A vítima escolhida é isolada do grupo sem explicações, passando a ser hostilizada, ridicularizada, inferiorizada, culpabilizada e desacreditada diante dos pares. Estes, por medo do desemprego e a vergonha de serem também humilhados associado ao estímulo constante à competitividade, rompem os laços afectivos com a vítima e, frequentemente, reproduzem e reactualizam acções e actos do agressor no ambiente de trabalho, instaurando o 'pacto da tolerância e do silêncio' no colectivo, enquanto a vítima vai gradativamente desestabilizando e fragilizando, perdendo a sua auto-estima

Dado que, o objectivo primordial da investigação sobre o assédio moral no local de trabalho é dar um contributo válido no sentido da sua prevenção e gestão efectiva, esta tem-se centrado em três níveis de análise: descrição do fenómeno, tanto teórica como empiricamente, identificação das causas e consequências associadas à sua ocorrência e, ainda, definição e implementação de medidas a tomar, bem como análises custo-benefício.

De acordo com a 1.^a Conferencia Portuguesa sobre o “Assédio Moral no Local de Trabalho”, Socius/Iseg (2007), realizada em Portugal, parece existir uma ausência de consciência social generalizada sobre esta realidade dada a sua insuficiente divulgação, não existindo, até ao momento, nenhuma regulamentação formal sobre riscos psicossociais, no geral, nem sobre o assédio moral no trabalho, em particular, sendo feita apenas uma breve referência a esta temática no recente Código de Trabalho de 2003, artigo 24º.

Para que se torne possível qualquer medida de actuação nesta área, em termos de prevenção e efectiva intervenção, é urgente a promoção de iniciativas que contribuam para um maior consciência da existência do assédio moral no local de trabalho por parte de todos os actores organizacionais envolvidos (trabalhadores, empregadores, técnicos de saúde ocupacional, entre outros).

1.7.2 Stress Ocupacional

O Stress é um dos termos mais utilizados, tanto pela comunidade científica como pelo público em geral mas, no entanto, continua a não existir um significado comum unanimemente aceite. Este termo provém do verbo latim stringo, stringere, strinxi, strictum que tem como significado apertar, comprimir, restringir. A expressão existe na língua inglesa desde o século XIV sendo utilizada, durante bastante tempo, para exprimir uma pressão ou uma contracção de natureza física. Apenas no século XIX o conceito se alargou para passar a significar também as pressões que incidem sobre um órgão corporal ou sobre a mente humana. Uma das primeiras definições de stress foi feita por um médico austro-húngaro, Hans Selye, desde então, o conceito de stress tem vindo a evoluir, tendo sido definido como variável independente, dependente e como processo. Ou seja, tendo sido concebido e estudado como estímulo, como resposta ou como interacção entre estímulo e resposta, sob a forma de um tipo de desequilíbrio entre a pessoa e o meio envolvente.

São vários os autores que definem stress ocupacional, para Grandjean (1998, p. 165), o stress ocupacional supõe "o estado emocional, causado por uma discrepância entre o grau de exigência do trabalho e os recursos disponíveis para o gerir". É um fenómeno subjectivo e depende da compreensão individual da incapacidade de gerir as exigências do trabalho. O stress ocupacional é produto da relação entre o indivíduo e o seu ambiente, em que as exigências deste ultrapassam as habilidades do trabalhador para enfrenta-las, o que pode acarretar num desgaste excessivo do organismo, interferindo na sua produtividade (Perkins, 1995). Na situação particular do stress ocupacional, ele é definido como as situações em que a pessoa percebe o seu ambiente de trabalho como ameaçador da satisfação das suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou da sua saúde física ou mental, prejudicando a integração desta com o trabalho e com o seu próprio ambiente, na medida que esse ambiente contém exigências excessivas para ela, ou que ela não dispõe de recursos adequados para enfrentar tais situações (França e Rodrigues, 1999).

Alguns autores definem stress ocupacional como um conjunto de perturbações psicológicas ou sofrimento psíquico associado às experiências de trabalho. Em 1993, Cooper definiu o stress ocupacional como “um problema de natureza perceptiva, resultante da incapacidade de lidar com as fontes de pressão no trabalho, tendo como consequências problemas na

saúde física, mental e na satisfação no trabalho, afectando o indivíduo e as organizações”. De acordo com Guimarães (2000), o stress ocupacional ocorre quando há a percepção, por parte do trabalhador, da sua incapacidade para realizar as tarefas solicitadas, o que provoca sofrimento, mal-estar e um sentimento de incapacidade para enfrentá-las.

O stress ocupacional é ainda “a interacção das condições de trabalho com as características do trabalhador, de tal modo que as exigências que lhe são criadas ultrapassam a sua capacidade em lidar com elas” (Ross e Atmaier, 1994), ou seja, esgota as estratégias para lidar com o stress, estratégias essas que são designadas por *coping*. Os potenciais resultados de longo prazo do stress ocupacional e a necessidade de criar programas com vista à sua gestão e redução, levaram muitos investigadores a desenvolver modelos teóricos de stress ocupacional.

Hoje em dia o stress representa um problema importante na vida dos trabalhadores. Na União Europeia, numa amostra representativa, 60% dos trabalhadores, incluindo os que trabalham por conta própria, consideram que o trabalho afecta a sua saúde e 28% associa com o trabalho a sintomas de stress (Reis, 2007).

O stress é um tipo particular de relação entre pessoa e o seu meio, marcada pela percepção de exigências que cobrem ou excedem os seus recursos de “coping” e que podem por em perigo o bem-estar do indivíduo. O stress decorrerá então da discrepância entre o que o indivíduo sente que lhe é exigido e a percepção dos recursos que o indivíduo tem para lidar com a situação, o que é sinalizado pelo organismo, de forma global, a vários níveis: fisiológico (imunológico, hormonal, neuronal), psicológico (emocional, cognitivo e comportamental) e social (família, trabalho, comunidade).

Segundo Reis (2007), o stress é assim um fenómeno biológico, psicológico e social que afecta inevitavelmente todas as pessoas. Mas o stress não é necessariamente negativo já que pode possuir um carácter também positivo. Quando é resolvido de forma adequada, as pessoas superam uma dificuldade, aumentando as suas capacidades, constituindo assim um factor de desenvolvimento. Se não for solucionado de forma adequada, a dificuldade permanecerá, o que causa sofrimento ao indivíduo podendo então provocar a doença. Daí que possa ser considerado como uma “potência de oportunidade mas também a iminência

de risco”. Se o stress se define na relação do homem com o mundo, ele pode manifestar-se em todas as áreas da sua vida: na vida pessoal e familiar, no trabalho, etc.

As causas do stress ocupacional são muito variadas e possuem efeito cumulativo. As exigências físicas ou mentais exageradas provocam o stress, mas este pode incidir mais fortemente naqueles trabalhadores já afectados por outros factores, como conflitos com a chefia ou até um problema familiar (Lida, 2001). Como afirma Chiavenato (1999, p.377) "o autoritarismo do chefe, a desconfiança, as pressões e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a monotonia e a rotina de certas tarefas, a falta de perspectiva e de progresso profissional e a insatisfação pessoal como um todo são os principais provocadores de stress no trabalho". Ele também afirma que no ambiente de trabalho também encontramos factores stressantes, como a programação do trabalho, maior ou menor tranquilidade no trabalho, segurança no trabalho, fluxo de trabalho e o número e a natureza dos clientes internos ou externos a serem atendidos. O mesmo autor ainda ressalta que os ambientes de trabalho que apresentam barulho de máquinas funcionando, telefones tocando e pessoas conversando também trazem desconfortos como irritação e perda de concentração que podem conduzir ao stress.

Stoner e Freeman (1999) enfatizam a sobrecarga de papéis como um dos principais stressadores. Ela pode ser quantitativa, quando uma pessoa tem mais trabalho do que realmente pode realizar, ou qualitativa, quando a pessoa não tem as habilidades para realizar seu trabalho. O mesmo autor também ressalta a sub-carga como um agente stressante, quando a pessoa não tem actividades para desempenhar e enfrenta o tédio e a monotonia. Ainda de acordo com estes autores o stress pode ser proveniente de mudanças violentas na organização, quando, que ultrapassem nossa capacidade de adaptação.

PARTE II

2 Caracterização da Organização

2.1 História da empresa

A REFER, E.P.E. – Rede Ferroviária Nacional, empresa pública criada pelo Decreto-Lei 104/97, de 29 de Abril, com sede social na Estação de Santa Apolónia, em Lisboa, (Anexo n.º 1), tem como objectivo principal a gestão da infra-estrutura integrante da rede ferroviária nacional. São assim, desenvolvidas actividades de acordo com os princípios de modernização e eficácia, de modo a assegurar o regular e continuo fornecimento do serviço público. A REFER, E.P.E., tem a atribuição de gerir a infra-estrutura ferroviária, nas vertentes de construção, manutenção, preservação do património, gestão da capacidade, gestão da circulação e da segurança. Para bom cumprimento desta atribuição, que é de interesse económico geral, a REFER, E.P.E., define como objectivo disponibilizar ao mercado uma rede ferroviária fiável e de qualidade, na perspectiva da optimização do serviço ao cliente.

Segundo dados disponíveis dos Recursos Humanos da REFER, E.P.E., existiam no final de 2010, cerca de 3445 trabalhadores distribuídos pelas várias categorias profissionais e especialidades, nas áreas da circulação e da conservação, conforme figura (1).

Figura 1 - Quadro representativo dos recursos humanos da REFER, E.P.E., (2010)

Recursos Humanos	
Homens	2833
Mulheres	612
Total Efectivo	3445
Média de Idades	46,7

Fonte: REFER, E.P.E., 2010

2.1.1 A Segurança na empresa

Na REFER, E.P.E., a vida dos seus colaboradores, fornecedores e clientes dos seus serviços é um factor primordial para o desenvolvimento da Empresa, pelo que a actividade desenvolvida nos empreendimentos construtivos da modernização da infra-estrutura ferroviária deve, assim, integrar os princípios seguintes:

- Segurança e saúde do trabalho dos trabalhadores de Empreiteiros, Subempreiteiros, Prestadores de Serviços e Fornecedores envolvidos;
- Segurança da exploração ferroviária;
- Segurança de terceiros e dos bens patrimoniais através de uma adequada prevenção e actuação em caso de emergência.

A segurança na REFER, E.P.E., é entendida como uma responsabilidade de todos e de cada um, requerendo a cooperação institucional e a participação empenhada e responsável de todos os colaboradores.

- A função segurança deve integrar a actividade desenvolvida pelos responsáveis dos diversos órgãos da empresa nas suas áreas específicas;
- Todos os colaboradores deverão assumir os princípios da política de segurança da REFER, E.P.E., na sua prática profissional;

Os Empreiteiros, Subempreiteiros, Prestadores de Serviços e Fornecedores envolvidos nos empreendimentos construtivos devem ser implicados nos princípios desta política de segurança da REFER, E.P.E.

A Direcção de Segurança, órgão dependente do Conselho de Administração (CA), tem como funções assegurar a Segurança das Pessoas e Bens e promover a Segurança e Saúde do Trabalho. Sobre esta última, são definidas de forma centralizada as normas e procedimentos de segurança e saúde do trabalho e promovidas a sua implementação na empresa, em articulação com os Órgãos Operacionais. Deste modo, para além de outras actividades, a Direcção de Segurança:

- Normaliza práticas e referenciais e avalia o desempenho dos intervenientes em matéria de segurança do trabalho;
- Monitoriza e controla a implementação das normas e dos procedimentos em matéria de segurança do trabalho;
- Realiza inspecções e auditorias à programação ao planeamento e à implementação da segurança dos trabalhos.

2.2 Direcção Geral de Exploração da Infra-estrutura

Na estrutura organizacional da REFER, E.P.E., compete à Direcção Geral de Exploração da Infra-estrutura a responsabilidade pela gestão operacional da utilização da infra-estrutura ferroviária, conforme organograma (Apêndice A).

2.2.1 Sede da Região Operacional Sul

O organograma (Apêndice B), representa a sede da Região Operacional Sul (ROS), bem como o mapa da área geográfica, assinalada com o círculo vermelho nas componentes da infra-estrutura ferroviária e da circulação.

De acordo com o organograma descrito no (Apêndice C), as Regiões Operacionais, são órgãos descentralizados, dependendo directamente da Direcção Geral de Exploração da Infra-estrutura e tem como finalidade assegurar o bom funcionamento das estruturas dependentes através da normalização e uniformização de procedimentos e instruções técnica.

2.2.2 Apoio Operacional de Produção

Na estrutura das Regiões Operacionais, o Apoio Operacional de Produção, assume várias atribuições que constituem o apoio técnico e especializado aos restantes órgãos das Regiões Operacionais sobre diversas especialidades: Sinalização, Baixa Tensão; Construção Civil; Catenária; Energia e Tracção; Via e Geotecnia; Qualidade e Ambiente e Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho. Das atribuições sectoriais, destacam-se as seguintes:

- Apreciar propostas e emitir pareceres técnicos no âmbito da contratação de empreitadas e serviços;
- Elaborar e aprovar os Planos de Segurança, Higiene e Saúde para as intervenções construtivas, em articulação com a Direcção de Segurança;
- Garantir o apoio técnico aos Coordenadores dos Centros de Manutenção e Circulação, assegurando a articulação com os órgãos centrais competentes;

- Promover a divulgação interna de Normas, Regulamentos, Procedimentos e outra documentação técnica.

Com a extinção das Unidades Operacionais, e, com a necessidade de novos ajustamentos na estrutura da Direcção-Geral de Exploração da Infra-Estrutura, foram criadas através da Deliberação n.º 18/11 do Conselho de Administração de 19/05/2011, (Anexo n.º 2), as Regiões Operacionais (Norte, Centro e Sul). Estas Regiões Operacionais dependem directamente da DGEI.

2.3 Centros de Manutenção – (Setúbal e Tunes)

Os Centros de Manutenção (CM) dependem directamente das Regiões Operacionais, esta com responsabilidade de supervisionar. Dentro das suas atribuições sectoriais destacam-se entre outras:

- Executar os planos de manutenção das diversas especialidades da sua área geográfica, optimizando a utilização de recursos e garantindo a operacionalidade das infra-estruturas;
- Fiscalizar a execução de operações de manutenção executadas por terceiros para a REFER, E.P.E;
- Garantir o cumprimento da regulamentação de segurança, ambiente e demais legislação aplicável.
- Sendo os Centros de Manutenção órgãos operacionais conforme organograma da figura 4, as especialidades dependentes são as seguintes:
 - Via e Geotecnia;
 - Sinalização;
 - Construção Civil;
 - Baixa Tensão;
 - Catenária;
 - Energia e Tracção;
 - Auxiliares de Apoio Geral;
 - Assistentes de Gestão;
 - Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho, nível III.

Relativamente a este ultimo ponto, a Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho, é uma especialidade recente na área dos Centros de Manutenção. A especialidade de SHT, dependia directamente da Gestão Técnica – (GTCS), sendo estes Técnicos Superiores de Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho. Enquanto os trabalhadores com as funções de Auxiliares de Apoio Geral e Assistentes de Gestão são categorias profissionais quase residuais nos Centros de Manutenção. Com a necessidade de refazer novos ajustamentos na Direcção Geral de Exploração da Infra-estrutura, foram extintas as (GTC), passando estas a denominar-se Apoio Operacional de Produção, (AOPS). Os Centros de Manutenção passaram a ter no seu organograma de funcionamento a especialidade de Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho. Conforme organograma descrito no (Apêndice D), todas as especialidades estão ao mesmo nível hierárquico em relação aos Coordenadores dos Centros de Manutenção de Setúbal e Tunes.

Na área do Centro de Manutenção de Setúbal trabalham cerca de 62 trabalhadores das diversas especialidades e categorias profissionais (Via e Geotecnia, Construção Civil, Baixa Tensão, Catenária, Sinalização, Energia e Tracção, Assistentes de Gestão, Auxiliares de Apoio Geral, Técnicos Superiores e Técnicos de Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho nível III). No Centro de Manutenção de Tunes trabalham aproximadamente 44 trabalhadores nas mesmas especialidades e categorias profissionais do que no Centro de Manutenção de Setúbal. Ou seja, nos dois Centros de Manutenção trabalham neste momento aproximadamente cerca de 106 trabalhadores.

3 Metodologia

A Metodologia visa desenvolver uma explicação minuciosa, detalhada, rigorosa e exacta de toda a acção desenvolvida no método (caminho) do trabalho de pesquisa. É a explicação do tipo de pesquisa, do instrumento utilizado, do tempo previsto, da análise e tratamento dos dados, enfim, de tudo aquilo que se utilizou no trabalho de pesquisa. Segundo Freixo (2009), a metodologia consiste num conjunto de métodos e de técnicas que orientam a elaboração do processo de investigação científica. Por metodologia, devemos entender o estudo dos processos de raciocínio utilizados nesta ou naquela ciência, bem como a discussão da sua validade (Vieira, 2006).

Na escolha do método devemos ter sempre em conta os resultados que advirão da sua escolha e utilização, na medida em que estes nos aproximam ou afastam da realidade a estudar. Com efeito a selecção do método depende dos objectivos que é pretendido alcançar.

O método utilizado no desenvolvimento deste estudo foi o inquérito por questionário. Este método permite uma investigação/análise quantitativa, sendo esta caracterizada pela actuação nos níveis de realidade e apresenta como objectivos a identificação e apresentação de dados, indicadores e tendências observáveis. Este tipo de análise mostra-se geralmente apropriado quando existe a possibilidade de recolha de medidas quantificáveis de variáveis e inferências a partir de amostras de uma população.

Como referimos, recorreremos ao questionário como instrumento de medida, o qual, “traduz os objectivos de um estudo com variáveis mensuráveis” (Freixo, 2009 p. 196). A opção por este tipo de técnica de recolha de dados mostrou-se ser a mais adequada, pois permite manter o anonimato dos inquiridos e garantir o afastamento necessário do investigador no momento da recolha de dados. Posteriormente neste trabalho de investigação irá ser feita uma análise quantitativa efectuada através do programa estatístico SPSS (Statistical Package for Social Science), para Windows, versão 18.0.

Para este estudo foram entregues aproximadamente 100 questionários a trabalhadores que laboram na área dos Centros de Manutenção de Setúbal e de Tunes. Estes realizam tarefas diárias nas equipas internas, especialmente nas áreas de Via e Geotecnia, Sinalização e

Catenária. Por outro lado, também fazem fiscalização aos trabalhos realizados pelos Prestadores de Serviços nas áreas de Via e Geotecnia, Sinalização, Construção Civil, Baixa Tensão, Catenária, Energia e Tracção e Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho. O estudo realizou-se, em contexto laboral ferroviário na área da Conservação e Manutenção das Infra-estruturas Ferroviárias, na Região Operacional Sul – Centros de Manutenção de Setúbal e de Tunes. Neste estudo a pesquisa utilizada foram questionários direccionados às seguintes categorias profissionais: Auxiliares de Apoio Geral, Assistentes de Gestão, Operadores de Infra-estruturas; Encarregados de Infra-estruturas, Supervisores de Infra-estruturas; Especialistas, Técnicos e Técnicos de Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho.

3.1 O Instrumento

Para este estudo os dados foram recolhidos na REFER, empresa que presta serviço na área da Conservação e Manutenção de Infra-estruturas Ferroviárias – Centros de Manutenção de Setúbal e Tunes. Na empresa procurou-se que todos os sectores e níveis hierárquicos estivessem representados.

O questionário utilizado é da autoria de Pereira (2010) e está subdividido em duas partes: Segurança Física e Segurança Psicológica, que no seu conjunto compreendem 13 subescalas. A primeira parte é relativa à Segurança Física e integra as seguintes subescalas: Administração; Chefia Directa; Colegas; Responsabilidades; Pressão de Trabalho; Equipamentos de Protecção Individual; Comunicação para a Segurança; Acidentes e Incidentes; Formação para a Segurança; Regras e Procedimentos; Aprendizagem da Organização. A segunda parte relativa à Segurança Psicológica, inclui as subescalas Assédio Moral e Stress Ocupacional. A terceira e última parte englobam os dados Sócio-Demográficos.

A primeira parte compreende 56 questões, pontuadas de 1 a 6, sendo que 1 corresponde a Total Desacordo, e 6 a Total Acordo. Em relação á segunda parte do questionário foram consideradas 25 questões pontuadas de 1 a 5. Na subescala sobre Assédio Moral as alternativas de resposta são as seguintes: Nunca (1); De vez em quando (2); Mensalmente (3); Semanalmente (4) e Diariamente (5). Na subescala do Stress Ocupacional as alternativas de respostas são: Nunca (1); Raramente (2); Por vezes (3); A maior parte das vezes (4) e Sempre (5). De realçar que na primeira parte do questionário, cerca de 50% dos

itens foram formulados pela negativa, para evitar problemas de aquiescência por parte dos trabalhadores. No tratamento de dados as pontuações dos itens negativos foram invertidas de modo a permitir o mesmo sentido de interpretação das diferentes subescalas.

O grau de fidelidade do questionário foi determinado através do coeficiente *Alpha de Cronbach* que mede a capacidade explicativa de uma determinada variável ou factor pelas perguntas que o compõem. O questionário que apresentamos foi sujeito a um conjunto de análises estatísticas, contudo, destas não consta a Análise Factorial, dado que, neste estudo de caso, a relação entre o número de itens e total de inquiridos é baixa.

Para uma melhor operacionalização da definição das subescalas passamos a uma breve descrição das mesmas.

1.ª Parte:

- Segurança Física

- ✓ A subescala Administração, constituída por quatro itens (1-4), remete para o modo como a gestão valoriza a segurança dos trabalhadores na organização.
- ✓ A subescala Chefia Directa, constituída por nove itens (5-13), remete para a apreciação de práticas e valores da chefia directa relativamente ao modo como esta interpreta a segurança e a transmite aos trabalhadores.
- ✓ A subescala Colegas, constitui-se por cinco itens (14-18) e procura analisar o modo como os pares vêem a segurança e como interagem entre eles.
- ✓ A subescala Responsabilidades, é constituída por quatro itens (19-22), os quais remetem para a forma como os trabalhadores assumem e cumprem as suas responsabilidades em relação à segurança do trabalho.
- ✓ A subescala Pressão de Trabalho, envolve três itens (23-25) e relaciona o ritmo de trabalho e pressão da produção com os riscos de segurança.
- ✓ A subescala Equipamentos de Protecção Individual é constituída por sete itens (26-32) e procura obter as percepções dos trabalhadores sobre o estado dos Equipamentos de Protecção Individual (EPI's) e a participação dos trabalhadores na escolha destes.
- ✓ A subescala Comunicação para a Segurança, é constituída por quatro itens (33-36), que remetem para o grau de abertura das comunicações relativas à Segurança.

- ✓ A subescala Acidentes e Incidentes, é constituída por cinco itens (37-41), e procura identificar comportamentos e acções individuais e colectivas que facilitem ou não os acidentes e incidentes.
- ✓ A subescala Formação para a Segurança, é constituída por quatro itens (42-45), e remete para a importância dada à formação sobre perigos e riscos de trabalho.
- ✓ A subescala Regras e Procedimentos, é constituída por seis itens (46-51), e envolve itens sobre a percepção das regras e procedimentos de segurança e se estes são analisados com os trabalhadores.
- ✓ A subescala Aprendizagem da Organização, é constituída por cinco itens (52-56), e procura conhecer as percepções dos trabalhadores sobre o modo como a organização aprende com a experiência e, nomeadamente com os erros.

2.ª Parte:

- Assédio Moral

- ✓ Esta subescala é constituída por treze itens (66-78), relacionados com práticas de Assédio no local de trabalho.

- Stress Ocupacional

- ✓ Esta subescala é constituída por nove itens (83-91), e contém itens relacionados com causas de stress nomeadamente conflitos, indisciplina, sobrecarga de trabalho, responsabilidades mal definidas, entre outros.

A quarta e última parte do questionário remete para os dados sócio demográficos dos inquiridos e é constituída por treze itens: género; idade; estado civil; composição do agregado familiar; habilitações escolares; especialidade; categoria profissional; antiguidade da empresa; tempo de trabalho na actual função; local de trabalho; tipo de contrato de trabalho; se tem, ou não, funções de supervisão e se já teve acidentes de trabalho e, em caso afirmativo, o tipo de gravidade (ligeiro, grave e muito grave).

As características psicométricas do Questionário de Avaliação do Clima de Segurança (Apêndice F), podem ser verificadas no (Quadro n.º 1). Aí se indica para cada subescala a respectiva média, desvio padrão, o α de *Cronbach*, o total de itens, bem como os itens com formulação positiva e negativa. De notar, que algumas subescalas possuem indicadores de

precisão mais baixos do que o desejado, todavia, por razões instrumentais, que se prendem com a utilidade prática do conteúdo dos itens decidimos manter a análise e descrição dos seus resultados, muito embora não pretendamos deixar em branco uma nota sobre este facto.

Quadro 1 - Estatísticas descritivas do Questionário de Avaliação do Clima de Segurança

Subescalas	Nº de itens com formulação positiva	Nº de itens com formulação negativa	Total de itens	Média das respostas	Desvio Padrão	α de Cronbach
A - Segurança Física						
Administração	1	3	4	4,54	0,94	0,76
Chefia Directa	8	1	9	4,13	0,51	0,66
Colegas	2	3	5	4,26	0,74	0,65
Responsabilidades	3	1	4	4,63	0,69	0,56
Pressão de Trabalho	0	3	3	3,61	1,22	0,86
Equipamentos de Protecção Individual	4	3	7	4,18	0,64	0,49
Comunicação para a Segurança	1	3	4	4,11	0,83	0,70
Acidentes e Incidentes	3	2	5	3,86	0,71	0,35
Formação para a Segurança	2	2	4	4,58	1,53	0,68
Regras e Procedimentos	4	2	6	4,09	0,7	0,74
Aprendizagem Organizacional	2	3	5	4,25	0,75	0,59
Total	30	25	56	4,21	0,56	0,84
B - Segurança Psicológica						
Assédio Moral	0	13	13	1,22	0,35	0,91
Stress Ocupacional	0	9	9	2,02	0,58	0,81
Total	0	22	22	1,62	0,4	0,53

3.2 Procedimento

Para a aplicação dos questionários aos trabalhadores da REFER, foi pedida autorização superior, junto dos órgãos responsáveis. Primeiramente foi endereçado através de e-mail ao Director da Região Operacional Sul, Recursos Humanos e Direcção de Segurança. Após autorização para a aplicação dos mesmos, foi solicitado aos Coordenadores dos Centros de Manutenção de Setúbal e Tunes a sua colaboração para que junto dos trabalhadores pudessem ser entregues os questionários, e posteriormente feita a sua aplicação.

Os questionários foram entregues individualmente aos trabalhadores e garantido em absoluto a confidencialidade das suas respostas. A aplicação decorreu nos meses de

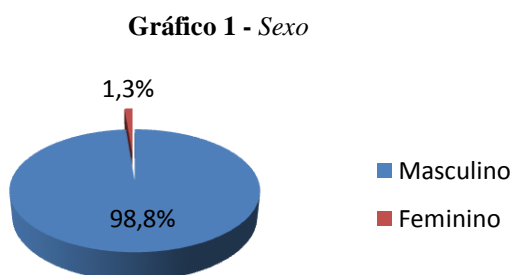
Agosto/Setembro e Outubro de 2011, o que de certa forma atrasou a elaboração do trabalho, uma vez que decorreu numa altura em período de férias dos trabalhadores.

3.3 Amostra

A amostra deste estudo compreende, conforme referido, os trabalhadores dos Centros de Manutenção de Setúbal e Tunes – Região Operacional Sul, nas áreas da conservação e manutenção. Estes Centros têm nos seus quadros aproximadamente 100 trabalhadores, nas diversas especialidades e funções. Destes, responderam ao questionário 80 conforme dados abaixo indicados.

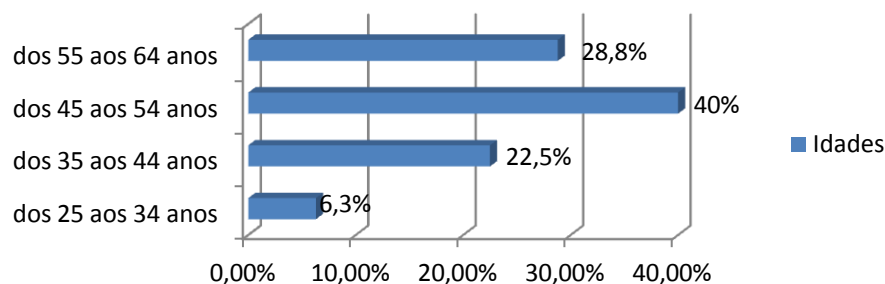
Género

De acordo com o gráfico n.º 1, verifica-se que a maioria dos inquiridos é do Género Masculino, representando 98,8%, enquanto do Género Feminino a participação dos inquiridos representa apenas 1,3%.



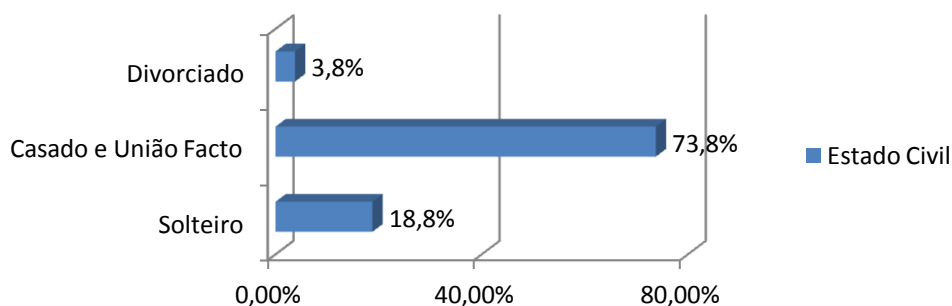
Idade

Para os Escalões Etários foram definidos quatro grandes grupos: O primeiro grupo engloba o Escalão Etário entre os 25 e 30 anos, representando apenas 6,3% dos inquiridos, o segundo grupo engloba o Escalão Etário entre os 35 e os 44 anos representando 22,5% dos inquiridos. O terceiro grupo é o que representa a maior percentagem de inquiridos com 40%, de indivíduos entre os 45 e os 54 anos, por último nos Escalões Etários dos 55 e os 64 anos, temos 28,8% dos trabalhadores que responderam ao questionário.

Gráfico 2 - Escalões Etários

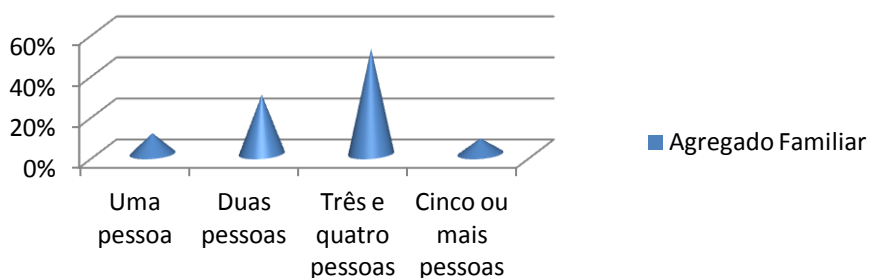
Estado Civil

O Estado Civil da maioria dos inquiridos corresponde à situação de casado ou união de facto com 73,8%, seguidamente os solteiros com 18,8%, e por último, com apenas 3,8%, os divorciados.

Gráfico 3 - Estado Civil

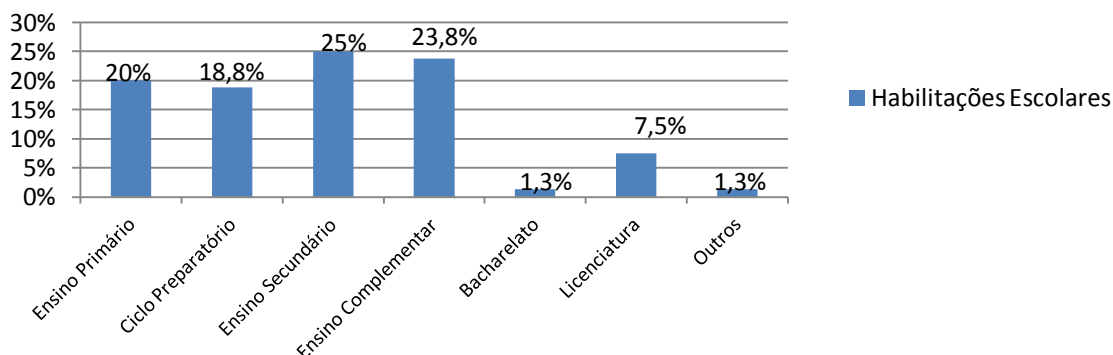
Agregado Familiar

Em relação ao agregado familiar, predominam as famílias de três ou quatro pessoas com 51,3% de respostas, seguindo-se as famílias com duas pessoas, representando 28,8% dos inquiridos. Em terceiro lugar os agregados familiares com uma pessoa representam 10% dos inquiridos, em quarto e último lugar aparecem os agregados familiares com cinco ou mais pessoas representando apenas 7,5% dos respondentes.

Gráfico 4 - Agregado Familiar

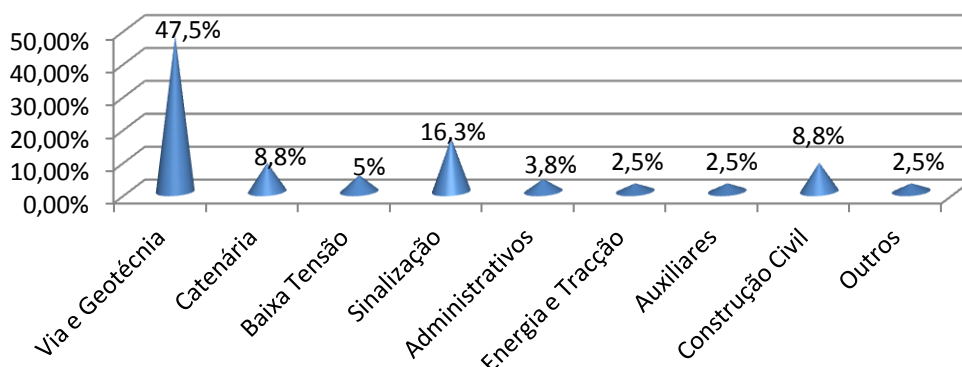
Habilitações

No gráfico seguinte é de salientar a aproximação das percentagens de indivíduos com o ensino secundário e complementar, respectivamente, com 25% e 23,8%. Enquanto no ensino primário e preparatório também há uma aproximação dos graus de habilitações escolares representando 20% e 18,8%, respectivamente. Com o grau académico de licenciatura responderam 7,5% dos trabalhadores e por último com 1,3%, das respostas o grau académico de bacharelato e outros.

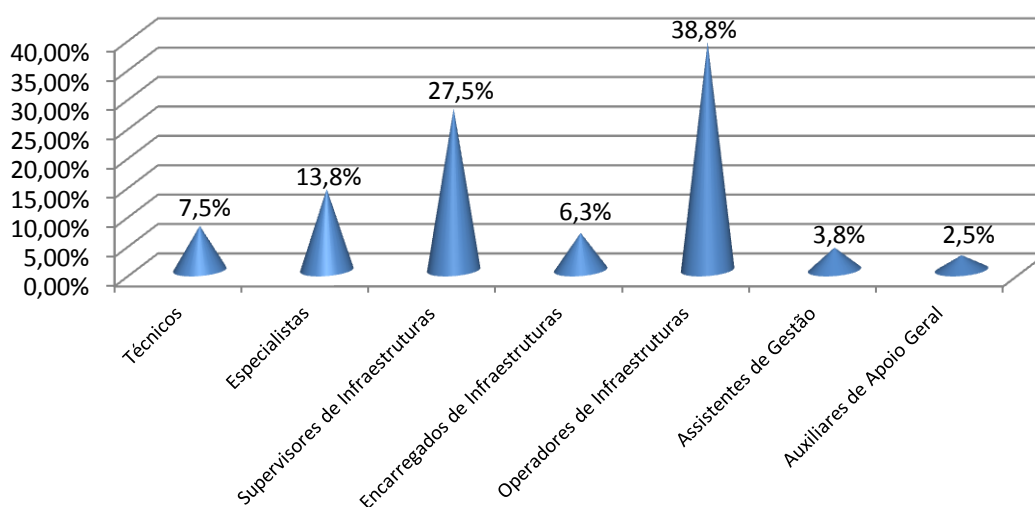
Gráfico 5 - Habilitações Escolares

Especialidade

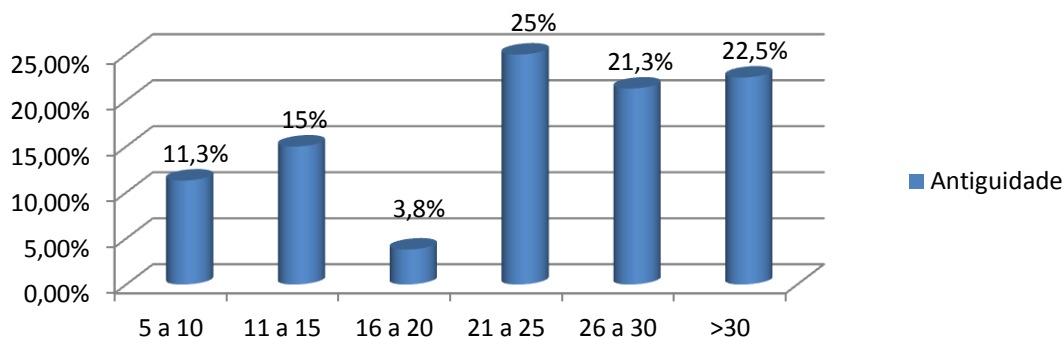
De salientar conforme apresentado no gráfico n.º 6, que é a Especialidade de Via e Geotecnia que representa o maior número de trabalhadores, com 47,5% dos inquiridos, seguidamente a Especialidade de Sinalização que representa 16,3% e, por último, com 2,5%, a Especialidade de Energia e Tracção e os Auxiliares.

Gráfico 6 - Especialidades**Função**

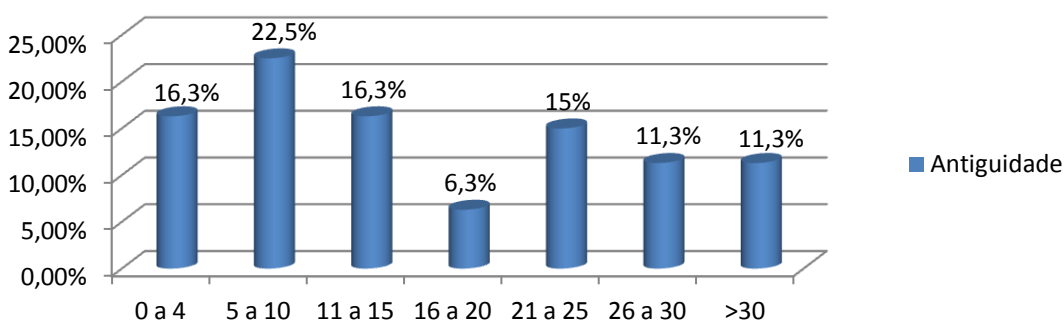
Na Função Actual são os Operadores de Infra-estruturas com 38,8%, que representam a parte mais representativa da amostra, seguindo-se os Supervisores de Infra-estruturas com 27,5%, e por último os Auxiliares de Apoio Geral com 2,5% do total.

Gráfico 7 - Função Actual**Antiguidade**

Da análise verificada em relação á Antiguidade dos trabalhadores na REFER, E.P.E., os mais representativos situam-se entre os 21-25 anos com 25%, seguindo-se os trabalhadores com mais de 30 anos de Antiguidade com 22,5%, seguindo-se logo atrás os trabalhadores com Antiguidade na empresa entre os 26-30 anos representando 21,3%. Os trabalhadores com menos tempo da empresa situam-se entre os 16-20 anos com apenas 3,8%.

Gráfico 8 - Antiguidade na REFER

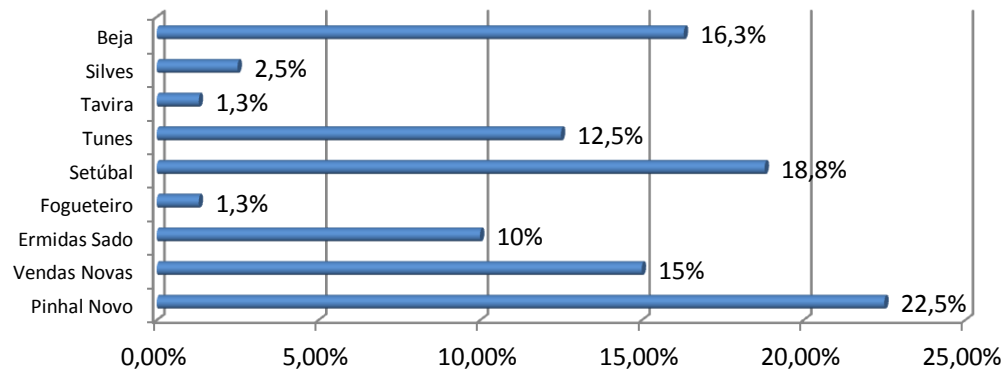
Dos dados obtidos em relação á Antiguidade na Função, os trabalhadores com a Antiguidade situada entre os 5-10 anos, são os mais representativos com (22,5%), seguidamente os trabalhadores situados entre os 0-4 anos e 11-15 anos representando (16,3%). Por último os trabalhadores situados entre os 16-20 anos representam (6,3%).

Gráfico 9 - Antiguidade na Função

Local de Trabalho

Dos Locais de Trabalho representados no gráfico n.º 10, o Pinhal Novo é o mais representativo com 22,5%, dos inquiridos, seguindo-se Setúbal com 18,8%, Beja 16,3% e por último Tavira e Fogueteiro com 1,3% dos inquiridos.

Gráfico 10 - Local de Trabalho



Tipo de Contrato

Em relação ao Tipo de Contrato de Trabalho verifica-se que todos os inquiridos têm Contrato de Trabalho a Tempo Indeterminado (100%).

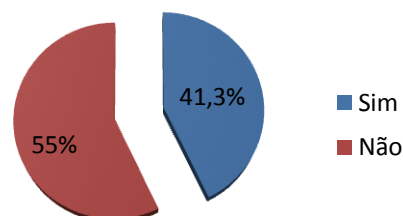
Gráfico 11 - Tipo de Contrato de Trabalho



Supervisão

Das respostas obtidas junto dos inquiridos, tem Funções de Supervisão 55%, enquanto 41,3%, não tem qualquer tipo de função de supervisão.

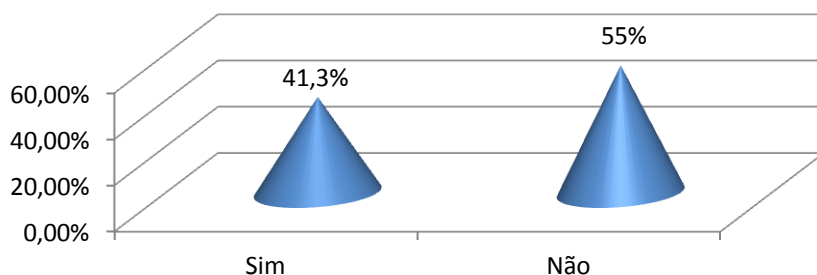
Gráfico 12 - Tem Funções de Supervisão



Acidentes de Trabalho

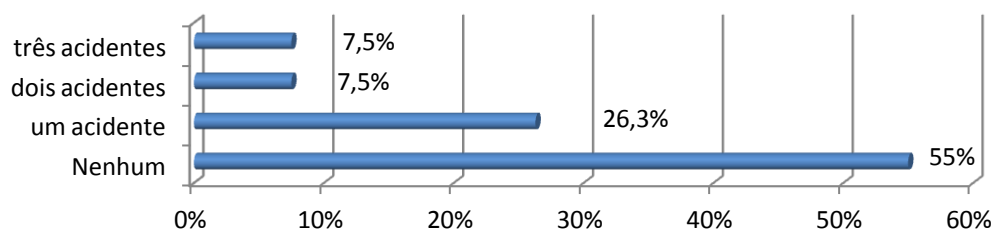
Dos inquiridos 55%, não tiveram Acidentes de Trabalho, enquanto 41,3% dos respondentes já tiveram acidentes de trabalho.

Gráfico 13 - Já teve Acidentes de Trabalho?



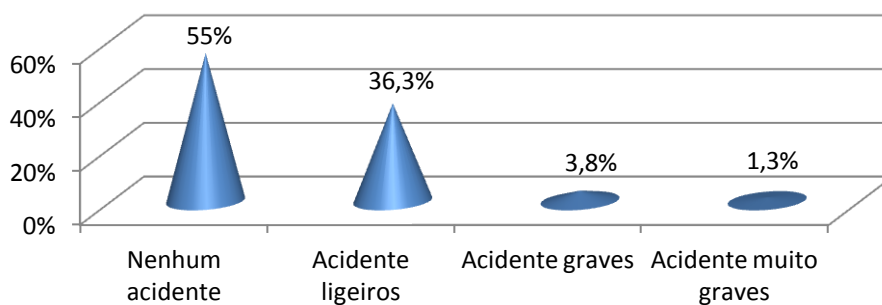
Destes últimos 41,3% referem que tiveram acidentes de trabalho, com um acidente 26,3%, dois ou três acidentes 7,5%, respectivamente.

Gráfico 14 - Se já teve algum Acidente, quantos foram?



Quanto à gravidade dos acidentes 36,3% responderam que já tiveram acidentes ligeiros, quanto a acidentes graves ou muito graves responderam 3,8% e 1,3%, respectivamente.

Gráfico 15 - Gravidades dos Acidentes?



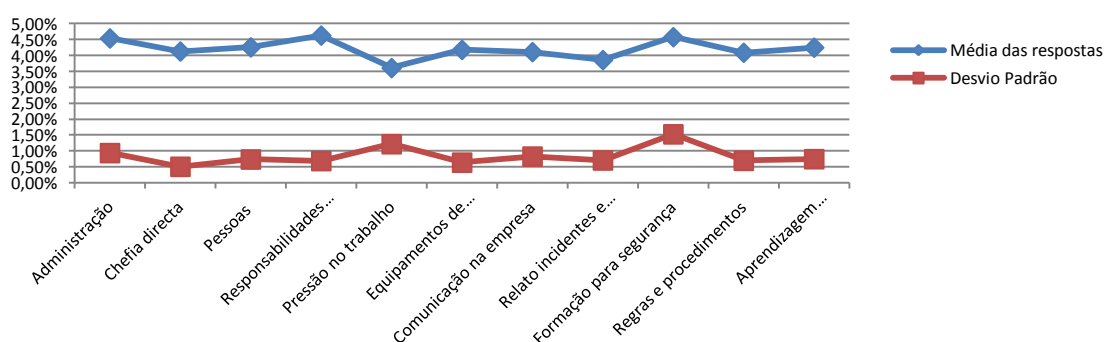
4 Resultados

Para a obtenção dos dados, foram em primeiro lugar, analisados a média e o desvio padrão dos resultados total das subescalas. Os dados relativos ao conjunto das subescalas de Segurança Física estão presentes no gráfico n.º 16, de acordo com a média (\bar{x}), e desvio padrão (σ), de cada uma das subescalas. A primeira parte do questionário analisa a Segurança Física, a variância das subescalas está situada entre 4,63 e 3,61 e o desvio padrão varia entre 0,51 e 1,53. A média da subescala das Responsabilidades é a mais elevada ($\bar{x}=4,63$), demonstrando assim que há uma preocupação consciente e acentuada nos trabalhadores na partilha de responsabilidades em relação à segurança do trabalho. Por outro lado é de salientar que a média mais baixa ($\bar{x}=3,61$), é da subescala Pressão de Trabalho, o que traduz que os inquiridos consideram que a pressão para a realização das tarefas é frequentemente sobreposta à segurança na sua realização.

Com um desvio padrão ($\sigma = 1,53$), a subescala de Formação para a Segurança foi a que teve maior desvio por parte dos inquiridos, logo maior dispersão das respostas. Ao invés, é de realçar que houve uma menor dispersão de respostas por parte dos inquiridos relativamente aos itens que formam a subescala Chefia Directa ($\sigma = 0,51$).

A segunda parte dos questionários incide sobre o Assédio Moral e o Stress Ocupacional. Os dados obtidos em relação à subescala Assédio Moral, remetem para uma média de ($\bar{x}=1,22$) e um desvio padrão de ($\sigma = 0,35$) obtendo assim, uma média, tendencialmente, baixa e por outro lado, um elevado grau de concordância. Relativamente à subescala do Stress Ocupacional, os dados obtidos permitem verificar uma média de ($\bar{x}=2,02$) e um desvio padrão de ($\sigma = 0,58$).

Gráfico 16 - Médias e Desvios-padrão da Segurança Física



Para melhor compreensão dos dados recolhidos, são ordenadas as subescalas por ordem decrescente de acordo as médias observadas em relação à Segurança Física. Dado que o Assédio Moral e o Stress Ocupacional envolvem alternativas de resposta com conteúdos diferenciados não faremos qualquer comparação das suas pontuações.

Segurança Física

Temos então, por ordem decrescente de pontuações as seguintes subescalas:

1.º Responsabilidades; 2.º Formação para a Segurança; 3.º Administração; 4.º Colegas; 5.º Aprendizagem Organizacional; 6.º Equipamentos de Protecção Individual; 7.º Chefia Directa; 8.º Comunicação para a Segurança; 9.º Regras e Procedimentos; 10.º Acidentes e Incidentes; 11.º Pressão de Trabalho.

Seguidamente e tendo por base os dados obtidos no conjunto das referidas subescalas, passamos a descrevê-los de forma, um pouco mais, pormenorizada. Pelo facto das pontuações dos itens formulados pela negativa terem sido invertidas apresentamos os mesmos de forma invertida de modo a facilitar a leitura e interpretação dos referidos dados.

Segurança Física:

Responsabilidades – esta subescala foi a mais pontuada do questionário com um média de ($\bar{x} = 4,63$) e com um desvio padrão de ($\sigma = 0,69$), sendo o item 19 “*A responsabilidade em garantir a saúde e segurança é da responsabilidade de todos os que aqui trabalham*” ($\bar{x}=5,41$; $\sigma =0,82$) o mais pontuado, mas ao qual está associada uma percentagem de 3,8% de inquiridos que evidenciou não estar de acordo com o conteúdo do item.

O item 21 “*Por aqui há pessoas que atiram as suas responsabilidades de segurança para cima dos outros*” ($\bar{x}=3,75$; $\sigma =1,3$), foi o menos pontuado, ao qual corresponde uma percentagem de 93,90 % de respostas que traduzem acordo com esta afirmação.

Formação para a Segurança – esta subescala foi a segunda mais pontuada do questionário, com uma média de ($\bar{x} = 4,58$), e um desvio padrão ($\sigma = 1,53$), sendo o item 42 “*Nas acções de formação foram identificados os potenciais riscos no trabalho e as suas consequências*” ($\bar{x}=4,93$; $\sigma=0,95$) o mais pontuado, ao qual está associada uma percentagem de 11,3% de inquiridos que evidenciou não estar de acordo com o conteúdo

do item. O item 44 “*Aqui, os trabalhadores são consultados sobre as suas necessidades de formação, relacionadas com o controle de riscos no trabalho*” ($\bar{x}=3,84$; $\sigma=1,26$) foi o menos pontuado, ao qual corresponde uma percentagem de 38,9% de respostas que traduzem não estar de acordo com esta afirmação.

Administração – esta subescala de acordo os dados obtidos no questionário foi a terceira mais pontuada com uma média de ($\bar{x} = 4,54$) e um desvio padrão de ($\sigma = 0,94$) sendo o item 2 “*A administração colabora na resolução dos problemas de segurança*” ($\bar{x}=4,61$; $\sigma=1,03$) o mais pontuado, ao qual está associada uma percentagem de 15,1% de inquiridos que, todavia, evidenciou não estar de acordo com o conteúdo do item. O item 1 “*A administração valoriza pouco a segurança dos trabalhadores*” ($\bar{x}=4,46$; $\sigma=1,31$) foi o menos pontuado, ao qual corresponde uma percentagem de 23,8% de respostas que traduzem acordo com esta afirmação.

Colegas – foi a quarta subescala mais pontuada do questionário com uma média de ($\bar{x} = 4,26$) e um desvio padrão ($\sigma = 0,74$). O item mais pontuado foi o número 18 “*Os meus colegas de trabalho dão muita importância às regras de segurança*” ($\bar{x}=4,94$; $\sigma=0,77$) ao qual está, contudo, associada uma percentagem de 8,8 % de inquiridos que evidenciou não estar de acordo com o conteúdo do item. O item menos pontuado foi o número 17 “*Aqui há pessoas que só trabalham de forma mais segura, quando estão a ser observadas*” ($\bar{x}=3,75$; $\sigma=1,49$) ao qual corresponde uma percentagem de 45% de respostas que traduzem acordo com esta afirmação.

Aprendizagem Organizacional – esta subescala foi a quinta mais pontuada do questionário com uma média ($\bar{x} = 4,25$) e um desvio padrão ($\sigma = 0,75$) sendo o item 53 “*Na REFER continuamos a cometer os mesmos erros, em termos de segurança no trabalho, que cometemos no passado*” ($\bar{x}=4,73$; $\sigma=0,97$) o mais pontuado, ao qual, mesmo assim, está associada uma percentagem de 12,6% de inquiridos que evidenciou estar de acordo com o conteúdo do item. O item 52 “*A REFER procura que todos aprendam com os erros, relativamente à segurança no trabalho*” ($\bar{x}=3,83$; $\sigma=1,47$) foi o menos pontuado, ao qual corresponde uma percentagem de 42,5 % de respostas que traduzem não estar de acordo com esta afirmação.

Equipamentos de Protecção Individual – Foi a sexta subescala mais pontuada do questionário com uma média de ($\bar{x} = 4,25$) e desvio padrão ($\sigma = 0,64$), sendo o item 26 “*O uso de Equipamentos de Protecção Individual protege-nos dos acidentes*” ($\bar{x}=4,81$; $\sigma=1,22$) o mais pontuado, ao qual está associada uma percentagem de 13,8% de inquiridos que evidenciou não estar de acordo com o conteúdo do item. O item 30 “*Os trabalhadores dão a sua opinião sobre a escolha dos Equipamentos de Protecção Individual*” ($\bar{x}=3,55$; $\sigma=1,43$) foi o menos pontuado, ao qual corresponde uma percentagem de 43,8% de respostas que traduzem desacordo com esta afirmação.

Chefia Directa – foi a sétima subescala mais pontuada do questionário obtendo uma média de ($\bar{x} = 4,13$) e desvio padrão ($\sigma = 0,51$), sendo o item 7 “*A minha chefia alerta para os perigos existentes nas nossas tarefas*” ($\bar{x}=4,96$; $\sigma=0,79$) o mais pontuado, ao qual, porém, está associada uma percentagem de 3,8 % de inquiridos que evidenciou estar em desacordo com o conteúdo do item. O item 8 “*A minha chefia motiva-nos a trabalhar com segurança*” ($\bar{x}=2,09$; $\sigma=0,9$) foi o menos pontuado, ao qual corresponde uma percentagem de 93,8% de respostas que traduzem acordo com esta afirmação.

Comunicação para a Segurança – esta subescala foi a oitava mais pontuada do questionário com a média de ($\bar{x} = 4,11$) e desvio padrão ($\sigma = 0,83$), sendo o item 33 “*Na REFER, existe uma má comunicação acerca das questões da saúde e segurança no trabalho que nos possam afectar*” ($\bar{x}=4,46$; $\sigma=1,09$) o mais pontuado, ao qual, porém, está associada uma percentagem de 18,8% de inquiridos que evidenciou estar de acordo com o conteúdo do item.

O item 36 “*A informação que nos chega sobre as questões de saúde e segurança no trabalho não é suficiente*” ($\bar{x}=3,89$; $\sigma=1,22$) foi o menos pontuado, ao qual, contudo, corresponde uma percentagem de 33,8% de respostas que traduzem estar de acordo com esta afirmação.

Regras e Procedimentos – esta subescala foi a nona mais pontuada do questionário com a média ($\bar{x} = 4,09$) e um desvio padrão ($\sigma = 0,7$), sendo o item 46 “*Na REFER o cumprimento dos procedimentos de segurança é pouco valorizado*” ($\bar{x}=4,68$; $\sigma=0,93$) o mais pontuado, ao qual, contudo, está associada uma percentagem de 12,6% de inquiridos que evidenciou estar de acordo com o seu conteúdo.

O item 48 “*Na REFER os procedimentos de segurança, são de fácil aplicação*” ($\bar{x}=3,67$; $\sigma=1,08$) foi o menos pontuado, ao qual corresponde uma percentagem de 37,6% de respostas que traduzem desacordo com esta afirmação.

Acidentes e Incidentes – esta subescala foi a décima primeira mais pontuada do questionário com uma média de ($\bar{x} = 3,86$) e um desvio padrão de ($\sigma = 0,71$), sendo o item 39 “*A identificação das causas dos acidentes serve para introduzir melhorias e não para castigar as pessoas*” ($\bar{x}=4,63$; $\sigma=1,29$) o mais pontuado, ao qual, porém, está associada uma percentagem de 18,80% de inquiridos que evidenciou não estar de acordo com o conteúdo do item. O item 37 “*As causas dos acidentes são sempre divulgadas aos trabalhadores*” ($\bar{x}=3,35$; $\sigma=1,18$) foi o menos pontuado, ao qual, contudo, corresponde uma percentagem de 55,10% de respostas que traduzem não estar de acordo com esta afirmação.

Pressão de Trabalho – esta subescala foi a décima primeira e última a ser pontuada do questionário com uma média de ($\bar{x} = 3,61$) e desvio padrão ($\sigma = 1,22$), sendo o item 23 “*Quando o ritmo de trabalho aumenta não conseguimos cumprir as regras de segurança*”, ($\bar{x}=3,81$; $\sigma=1,29$) o mais pontuado, ao qual, porém, está associada uma percentagem de 45,1% de inquiridos que evidenciou estar de acordo com o conteúdo do item. O item 24 “*Por vezes a falta de pessoal leva-nos a um aumento da carga de trabalho e a passar a segurança para segundo lugar*” ($\bar{x}=3,44$; $\sigma=1,41$) foi o menos pontuado, ao qual corresponde uma percentagem de 56,3% de respostas que traduzem acordo com esta afirmação.

Segurança Psicológica

Após análise dos dados relativos à Segurança Física, serão apresentados os dados referentes à Segurança Psicológica, designadamente, Assédio Moral e Stress Ocupacional.

Assédio Moral

De acordo com os dados recolhidos, a subescala Assédio Moral obteve uma média ($\bar{x}=1,22$) e desvio-padrão ($\sigma=0,35$), sendo a alternativa de resposta “*De vez em quando*”, aquela que obtém categoricamente o maior número de respostas. Segue-se a alternativa “*Mensalmente*”, e por último, ficam as opções “*Semanalmente*” e “*Diariamente*”.

Será feita uma abordagem mais pormenorizada dos dados obtidos por ordem decrescente relativamente ao somatório das alternativas constantes no questionário “*De vez em quando*”; “*Mensalmente*”; “*Semanalmente*” e “*Diariamente*”. Pretende-se assim, concluir que na alternativa “*De vez em quando*”, de acordo os dados recolhidos nos questionários demonstram que, de algum modo, os componentes do Assédio Moral no Trabalho também estão presentes no desenvolvimento das actividades diárias destes trabalhadores..

Relativamente ao item 67 “*Foi ignorado, excluído*” ou “*colocado na prateleira?*”, Pode-se verificar que 30,1%, dos trabalhadores indica este facto. Neste caso a alternativa “*De vez em quando*”, comparativamente às alternativas “*Mensalmente*” ou “*Diariamente*”, foi a que obteve maior número de preferências.

No item 72. “*Foram-lhe pedidos trabalhos urgentes sem nenhuma necessidade?*”, aqui, 28,8% dos inquiridos aponta essa referência, sendo que, 26,3% advêm da alternativa de resposta “*De vez em quando*”. Segue-se a alternativa “*Mensalmente*”.

Em relação ao item 71 “*Foi pressionado para não fazer valer seus direitos (férias, horários, etc.)?*” apresenta o resultado, de 25% de respostas. Sendo a alternativa “*De vez em quando*”, aquela de obteve maior percentagem de respostas por parte dos inquiridos.

Conforme item 73 “*Ignoraram sistematicamente a sua presença na frente dos outros?*”, representa 21,4% das opções de escolha dos trabalhadores da REFER. Na alternativa “*De vez em quando*”, apresenta o maior número de escolhas por parte dos trabalhadores com 18,8%.

Em relação ao item 75 “*Foi tratado como se fosse mentalmente doente?*” pode-se constatar que apenas responderam, 3,8% de inquiridos na alternativa “*De vez em quando*” e na alternativa “*Mensalmente*” também responderam apenas 2,5% dos inquiridos.

Por ultimo é de salientar que o item 77 “*Procuram isolá-lo de outras pessoas?*”, apresenta valores idênticos aos do item 75, quer sejam nas alternativas “*De vez em quando*” ou “*Mensalmente*” com valores de 3,8% e 2,5% respectivamente.

Stress Ocupacional:

A subescala do Stress Ocupacional obteve a média e desvio padrão, respectivamente de (\bar{x} = 1,22) e (σ =0,35). Seguem-se alguns exemplos:

Relativamente aos itens mais pontuados, observa-se que:

O item 83 “*Há demasiado serviço para o tempo dado para o fazer*”, neste item 91,3%, dos inquiridos a referirem que isso acontece, sendo alternativa “*Por vezes*”, com 42,5% a mais frequente das opções dos trabalhadores da REFER.

Seguidamente o item 84 “*Só nos dizem alguma coisa quando fazemos coisas mal feitas*”, com 76,4%, dos inquiridos a responderam afirmativamente.

O item 90 “*Há decisões mal definidas*”, com 70,1% dos trabalhadores a considerar que por vezes isso acontece.

No item 91 “*Há responsabilidades mal definidas*” também neste item responderam afirmativamente 70,1%, dos trabalhadores.

Por ultimo o item 85 “*Há conflitos no sector a que pertenço com outros sectores com que tenho de trabalhar*”, com 56,3% das respostas afirmativas.

4.1 Influência das variáveis Sócio-demográficas, nos dados obtidos.

Como foi referido anteriormente, o trabalho desta investigação teve como finalidade realizar uma avaliação do Clima de Segurança na REFER, isto é, verificar quais são as percepções e atitudes dos seus trabalhadores face à segurança e analisar de que modo as características Sócio-demográficas dos mesmos têm ou não influência na sua visão sobre a segurança e saúde no trabalho.

Com o intuito de compreender o impacto que os dados Sócio-demográficos têm na valorização média das subescalas, foi realizada uma comparação da média das subescalas relativamente aos diferentes subgrupos que constituem as variáveis Sócio-demográficas, designadamente: ; Idade; Estado Civil; Agregado Familiar; Habilitações Escolares; Categoria Profissional; Antiguidade na empresa; Tempo na função; Local de trabalho; Contrato de trabalho; Funções de Supervisão e Acidentes de Trabalho.

Em virtude de os dados Sócio-demográficos estarem em categorias foram realizados dois tipos de testes de comparação de médias, o T-test (Apêndice L) para as variáveis sócio demográficas que apresentam 2 categorias, como é o caso das variáveis; Funções de

Supervisão e Acidentes de Trabalho. O tipo de teste Kruskal-Wallis (Apêndice H) foi o utilizado para as variáveis com mais de 2 categorias, nomeadamente a Idade; Estado Civil; Agregado Familiar; Habilitações Escolares; Especialidade; Categoria Profissional; Antiguidade na empresa; Tempo na Função e Local de Trabalho. Seguidamente apresenta-se a exposição e análise dos dados obtidos. Contudo, só apresentaremos dados detalhados através de tabelas, no corpo do texto, quando forem observadas diferenças significativas nos resultados em função das variáveis em análise. Em circunstâncias em que esses cruzamentos não se revelem significativos as referidas tabelas serão introduzidas em Apêndice.

Género

Procuramos observar se a variável género interfere com as pontuações finais de cada uma das subescalas em análise. Para tal recorremos a cruzamento da variável género com as pontuações das subescalas.

Da análise efectuada (cf. Quadro n.º 8, ver apêndice n.º G), verifica-se que esta variável não interfere significativamente nas subescalas do Clima de Segurança.

Idade

Da análise efectuada verificamos (cf. Quadro n.º 9, presente no apêndice H), que a variável “Idade” não interfere significativamente nas pontuações das subescalas do Clima de Segurança.

Estado Civil

Tal como nas variáveis anteriores também a variável Estado Civil não revelou interferir significativamente com as pontuações do questionário do Clima de Segurança, (ver quadro n.º 10 no apêndice H).

Agregado Familiar


A variável Agregado familiar também não revelou interferência significativa nas pontuações das subescalas do questionário (ver quadro n.º 11 no apêndice n.º H).

Habilitações Escolares

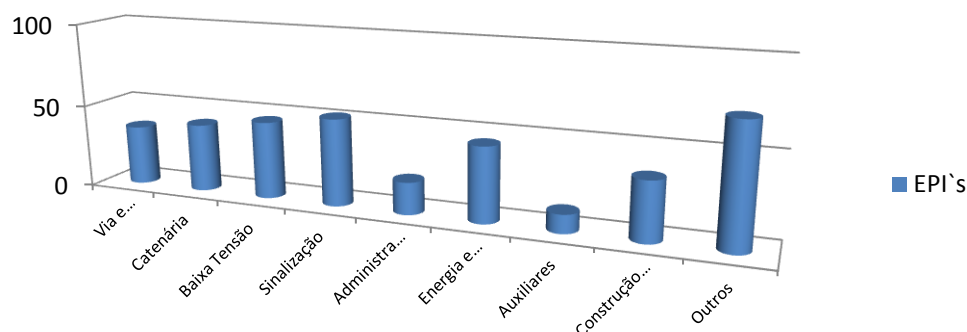
Da análise ao (quadro n.º 13 no apêndice H), verifica-se que a variável “Habilitações Escolares”, não tem influência significativa na pontuação das subescalas do Clima de Segurança uma vez que todos os valores de P são acima de 0,05.

Especialidades

Quadro 2 - Efeitos da variável Especialidades sobre os resultados das subescalas do Clima de Segurança


Subescala	Especialidades										P
	Via e Geotecnia	Catenária	Baixa Tensão	Sinalização	Administrativos	Energia e Tracção	Auxiliares	Construção Civil	Outros		
A - Segurança Física											
Administração	41,07	32,79	56,75	36,77	27,33	24,75	14,50	36,93	48,50	8,63	0,37
Chefia	43,87	42,57	54,25	35,88	11,83	19,50	43,50	25,14	47,50	12,83	0,12
Colegas	40,72	47,14	47,13	45,00	17,50	16,25	27,00	31,21	36,25	8,72	0,37
Responsabilidades	40,36	40,21	50,88	40,96	14,17	17,25	26,75	47,14	34,75	8,44	0,39
Pressão de Trabalho	43,17	35,93	45,63	34,42	22,00	38,00	11,75	42,57	47,75	7,40	0,49
EPIs	35,66	40,64	46,13	52,00	19,17	44,50	11,00	34,93	71,00	15,45	0,05
Comunicação	44,01	33,86	46,38	39,27	25,50	14,50	16,00	34,29	49,00	8,86	0,35
Acidentes Incidentes	38,42	21,71	55,50	41,35	47,67	28,75	29,75	45,29	66,25	11,05	0,20
Formação	40,46	43,29	43,75	45,71	27,50	4,25	10,50	32,14	51,00	11,92	0,15
Regras e Procedimentos	41,00	34,29	45,13	33,96	35,50	5,50	24,50	39,00	53,25	8,02	0,43
Aprendizagem	42,29	23,57	39,00	44,23	36,33	4,75	25,50	38,43	69,75	13,82	0,09
B - Segurança Psicológica											
Assédio Moral	42,14	36,57	24,63	36,54	46,67	46,50	32,25	38,14	42,75	3,64	0,89
Stress Ocupacional	33,57	42,57	24,38	46,58	40,17	67,75	8,00	50,07	35,00	12,95	0,11

Da análise ao (Quadro n.º 2) Verifica-se que a categoria “Especialidades”, tem influência significativa na pontuação da subescala “EPI’s” ($P \leq 0,05$). Verifica-se ainda que o grupo “Outros” ($R=71,00$) apresenta uma percepção mais positiva do Clima de Segurança, seguida do subgrupo Sinalização ($R=52,00$). A especialidade que revela uma percepção menos positiva do Clima de Segurança é a de Auxiliares ($R= 11,00$).

Gráfico 17 - Representação gráfica dos resultados do Quadro 2

Categorias Profissionais

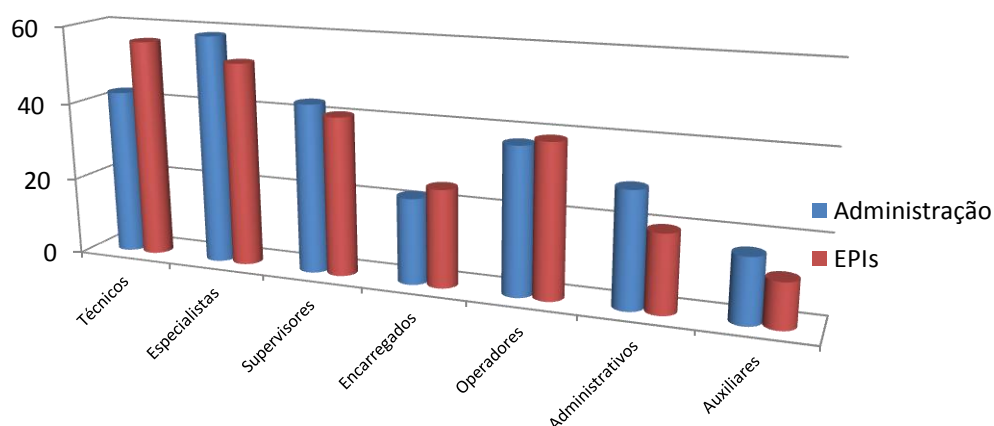
Quadro 3 - Efeitos da variável Categorias Profissionais sobre os resultados das subescalas do Clima de Segurança

Categorias	Ranq.								P
Subescala	Técnicos	Especialistas	Supervisores	Encarregados	Operadores	Administrativos	Auxiliares		
A - Segurança Física									
Administração	42,50	58,59	43,25	21,90	37,37	29,33	16,50	13,78	0,03
Chefia	33,83	38,32	37,80	49,90	45,32	12,83	45,50	7,45	0,28
Colegas	49,00	44,64	45,25	20,70	40,03	19,00	29,00	8,84	0,18
Responsabilidades	49,67	47,73	39,93	39,10	40,02	15,33	28,25	6,20	0,40
Pressão de Trabalho	52,25	50,00	36,05	40,00	41,68	22,67	11,75	9,19	0,16
EPIs	56,10	52,18	40,59	24,90	38,89	19,83	11,50	13,36	0,04
Comunicação	52,50	48,32	35,11	34,50	43,06	26,67	16,75	7,98	0,24
Acidentes Incidentes	60,00	54,45	36,66	33,60	35,29	49,67	31,75	11,66	0,07
Formação	45,08	45,65	43,26	28,50	39,19	29,50	12,00	6,56	0,36
Regras e Procedimentos	33,17	49,18	34,21	40,00	40,74	37,17	25,75	4,58	0,60
Aprendizagem	42,83	47,73	38,66	41,60	39,66	38,33	27,50	1,98	0,92
B - Segurança Psicológica									
Assédio Moral	29,25	36,32	40,61	49,90	42,44	47,33	32,25	3,58	0,73
Stress Ocupacional	53,50	43,50	44,00	41,40	32,92	40,50	8,00	8,09	0,23

Conforme (Quadro n.º 3), as “Categorias Profissionais”, pontuam de modo diferenciado e estatisticamente significativo as subescalas Administração e EPI's. No que concerne à

Administração a Categoria Especialistas ($R=58,59$), demonstra uma percepção mais positiva do Clima de Segurança, comparativamente às restantes. Relativamente à subescala EPI's a Categoria Técnicos ($R=56,10$) apresentou uma percepção mais positiva do Clima de Segurança, face às restantes. Seguindo-se a categoria Especialistas ($R= 52,18$). Por sua vez, os Auxiliares apresentaram o valor mais baixo na percepção do Clima de Segurança em ambas as subescalas.

Gráfico 18 - Representação gráfica dos resultados do Quadro 3




Antiguidade na REFER

Da análise ao (Quadro n.º 12 ver apêndice H), verifica-se que o dado sócio demográfico “Antiguidade na REFER”, não implica pontuações significativamente diferenciadas nas subescalas do Clima de Segurança uma vez que todos os valores são acima dos 0,05 para o valor de P.

Antiguidade na Função

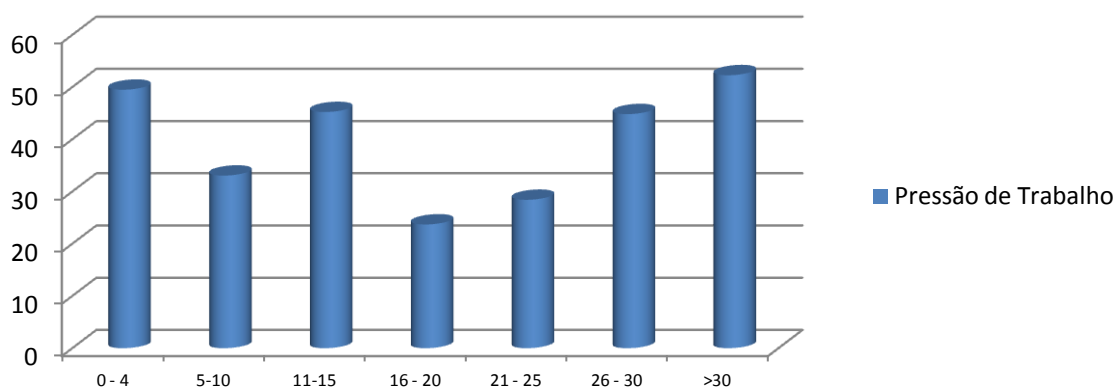
Quadro 4 - Efeitos da variável Antiguidade na Função sobre os resultados das subescalas do Clima de Segurança

Antiguidade na Função	Ranq.								P
Subescala	0 - 4	5-10	11-15	16 - 20	21 - 25	26 - 30	>30		
A - Segurança Física									
Administração	40,15	36,61	44,96	32,40	33,79	43,72	48,17	3,85	0,70
Chefia	36,35	35,83	35,19	36,60	48,38	42,11	49,17	4,76	0,58
Colegas	36,15	41,81	45,15	26,60	34,88	38,72	50,06	5,24	0,51
Responsabilidades	41,58	40,25	44,81	41,50	31,17	37,50	43,72	2,82	0,83

Pressão de Trabalho	49,50	33,06	45,23	23,70	28,42	44,83	52,28	13,25	0,04
EPIs	47,35	44,59	43,65	24,50	34,00	26,94	40,78	8,64	0,19
Comunicação	39,31	38,11	46,62	23,60	36,50	41,39	47,61	5,13	0,53
Acidentes Incidentes	45,42	47,22	37,31	37,40	35,21	34,94	34,50	4,27	0,64
Formação	41,19	36,28	50,29	28,30	36,21	33,44	45,78	6,03	0,42
Regras e Procedimentos	41,69	34,15	44,31	32,90	33,38	36,00	46,81	4,06	0,67
Aprendizagem	41,77	40,50	42,15	31,90	35,42	41,06	42,89	1,47	0,96
B - Segurança Psicológica									
Assédio Moral	43,35	33,14	34,85	45,70	35,54	52,94	46,17	7,39	0,29
Stress Ocupacional	45,04	42,59	32,62	48,20	45,04	30,33	28,89	7,31	0,29

Da análise ao (Quadro n.º 4), verifica-se que a categoria “Antiguidade na Função”, tem influência de modo estatisticamente significativo na subescala “Pressão de Trabalho”, ($p \leq 0.05$). Verificou-se que os trabalhadores com mais de 30 anos de Antiguidade na Função ($R = 52,28$) têm uma percepção mais positiva do Clima de Segurança. Seguindo-se os trabalhadores inseridos no intervalo de 0 a 4 anos ($R = 49,50$). Por sua vez, o intervalo dos 16 aos 20 anos de Antiguidade na Função revelam uma percepção menos positiva do Clima de Segurança.

Gráfico 19 - Representação gráfica dos resultados do Quadro 4

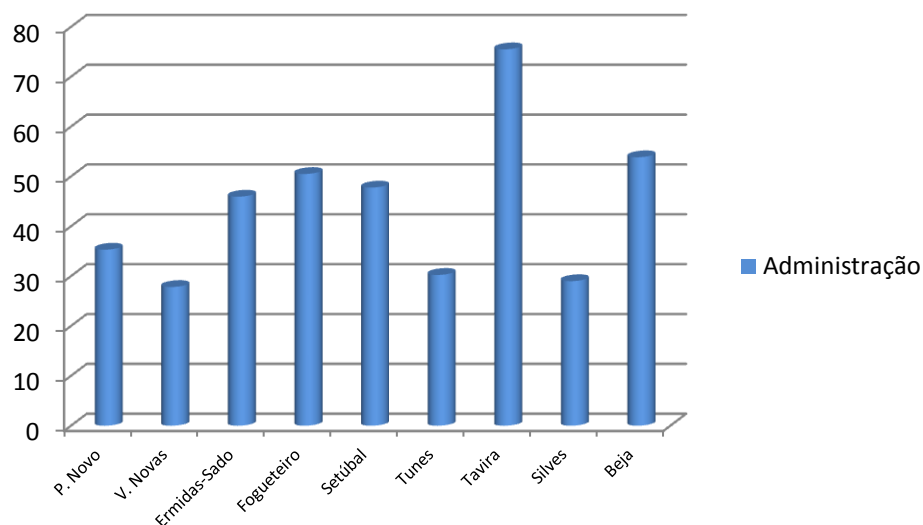


Local de Trabalho

Quadro 5 - Efeitos da variável Local de Trabalho sobre os resultados das subescalas do Clima de Segurança

Local de Trabalho	Ranq									χ^2	P
Subescala	P. Novo	V. Novas	Ermidas-Sado	Fogueteiro	Setúbal	Tunes	Tavira	Silves	Beja		
A - Segurança Física											
Administração	35,31	27,83	45,94	50,50	47,77	30,25	75,50	29,00	53,85	15,74	0,05
Chefia	40,39	46,13	41,50	40,00	39,93	37,55	67,00	24,50	38,23	3,29	0,91
Colegas	45,92	39,38	52,69	31,00	41,67	27,15	16,00	33,75	39,12	8,11	0,42
Responsabilidades	44,56	31,79	40,31	14,50	41,80	29,65	42,00	43,00	51,38	8,72	0,37
Pressão de Trabalho	36,56	33,96	36,69	42,00	43,10	32,60	53,00	54,00	54,27	8,66	0,37
EPIs	42,14	41,88	42,63	55,50	35,67	37,72	1,00	46,00	41,15	4,53	0,81
Comunicação	41,67	30,50	47,69	29,50	39,33	34,90	58,00	51,00	47,23	6,01	0,65
Acidentes Incidentes	43,11	28,13	38,69	57,50	51,90	43,90	1,00	45,00	34,69	11,93	0,15
Formação	38,62	42,04	49,06	7,50	38,53	30,90	7,50	25,00	50,35	10,67	0,22
Regras e Procedimentos	38,75	33,38	38,25	1,00	46,53	29,60	0,00	34,50	47,46	8,93	0,26
Aprendizagem	44,83	31,58	50,69	7,50	48,27	31,30	31,00	17,50	41,38	11,42	0,18
B - Segurança Psicológica											
Assédio Moral	41,00	47,96	26,38	39,00	47,70	30,45	67,00	61,50	35,88	11,85	0,16
Stress Ocupacional	45,81	42,88	32,00	66,50	37,10	49,63	17,50	36,00	28,96	9,57	0,30

Da análise ao (Quadro n.º 5), verifica-se que a categoria “Local de Trabalho”, tem influência significativa na subescala “Administração”, ($p \leq 0,05$). Verificou-se que os trabalhadores do Local de Trabalho de Tavira ($R = 75,50$) são os que têm uma percepção mais positiva do Clima de Segurança, seguindo-se os trabalhadores de Beja ($R = 53,85$). Por sua vez, os trabalhadores de Vendas Novas ($R = 27,83$) revelam uma percepção menos positiva do Clima de Segurança.

Gráfico 20 - Representação gráfica dos resultados do Quadro 5

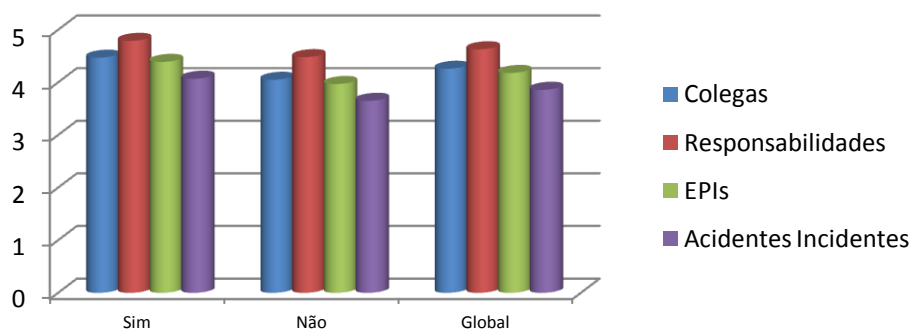
Funções de Supervisão

Quadro 6 - Efeitos da variável Funções de Supervisão sobre os resultados das subescalas do Clima de Segurança

Supervisão	Sim		Não		Global		t	P
A - Segurança Física								
Subescala	Média	D.P	Média	D.P	Média	D.P		
Administração	4,71	0,92	4,38	0,93	4,04	0,52	1,63	0,11
Chefia	4,14	0,44	4,11	0,58	4,13	0,51	0,22	0,83
Colegas	4,47	0,77	4,05	0,67	4,26	0,74	2,65	0,01
Responsabilidades	4,79	0,61	4,48	0,74	4,63	0,69	2,02	0,05
Pressão de Trabalho	3,63	1,15	3,59	1,31	3,61	1,22	0,12	0,90
EPIs	4,39	0,62	3,97	0,59	4,18	0,64	3,08	0,00
Comunicação	4,21	0,85	4,00	0,81	4,11	0,83	1,14	0,26
Acidentes Incidentes	4,07	0,77	3,65	0,57	3,86	0,71	2,77	0,01
Formação	4,85	2,06	4,32	0,65	4,58	1,53	1,56	0,12
Regras e Procedimentos	4,12	0,70	4,06	0,72	4,09	0,70	0,36	0,72
Aprendizagem	4,30	0,83	4,21	0,68	4,25	0,75	0,56	0,58
B - Segurança Psicológica								
Assédio Moral	1,18	0,34	1,25	0,35	1,22	0,35	- 0,79	0,43
Stress Ocupacional	2,11	0,53	1,93	0,62	2,02	0,58	1,39	0,17

Da análise ao (Quadro n.º 6), verifica-se que a categoria “Funções de Supervisão”, influencia significativamente as subescalas “Colegas”; “Responsabilidades”; “EPI’s” e “Acidentes e Incidentes”, ($p \leq 0.05$). Em todas estas subescalas os trabalhadores com Funções de Supervisão têm uma percepção mais positiva do Clima de Segurança do que os trabalhadores que não têm Funções de Supervisão.

Gráfico 21 - Representação gráfica dos resultados do Quadro 6



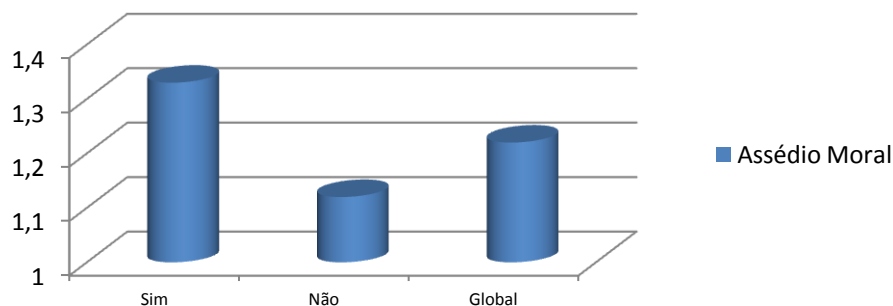
Acidentes de Trabalho

Quadro 7 - Efeitos da variável Acidentes de Trabalho sobre os resultados das subescalas do Clima de Segurança

Acidentes de Trabalho	Sim		Não		Global		t	P
Subescala	Média	D.P	Média	D.P	Média	D.P		
A - Segurança Física								
Administração	4,51	0,81	4,55	0,10	4,04	0,52	-0,21	0,84
Chefia	4,15	0,47	4,10	0,53	4,13	0,51	0,44	0,66
Colegas	4,26	0,76	4,24	0,75	4,26	0,74	0,09	0,93
Responsabilidades	4,56	0,71	4,66	0,68	4,63	0,69	-0,65	0,52
Pressão de Trabalho	3,50	1,17	3,65	1,18	3,61	1,22	-0,54	0,59
EPIs	4,20	0,62	4,16	0,63	4,18	0,64	0,31	0,76
Comunicação	4,01	0,71	4,14	0,92	4,11	0,83	-0,65	0,52
Acidentes Incidentes	3,76	0,56	3,94	0,80	3,86	0,71	-1,05	0,30
Formação	4,32	0,62	4,77	1,98	4,58	1,53	-1,25	0,22
Regras e Procedimentos	4,06	0,59	4,09	0,78	4,09	0,70	-0,17	0,86
Aprendizagem	4,18	0,69	4,27	0,80	4,25	0,75	-0,55	0,58
B - Segurança Psicológica								
Assédio Moral	1,33	0,48	1,12	0,19	1,22	0,35	2,63	0,01
Stress Ocupacional	2,12	0,58	1,95	0,57	2,02	0,58	1,32	0,19

Da análise ao (Quadro n.º 7), verifica-se que a categoria “Acidentes de Trabalho”, influencia de modo significativo a pontuação da subescala “Assédio Moral”, ($p \leq 0.01$). Verificou-se que os trabalhadores que tiveram Acidentes de Trabalho ($R = 1,33$) são aqueles que mais referem situações de Assédio Moral.

Gráfico 22 - Representação gráfica dos resultados do Quadro 7



4.2 Análise dos Dados e Propostas de Melhoria

A partir dos dados, anteriormente obtidos, vamos agora fazer algumas reflexões e propostas de melhoria que visam melhorar o Clima de Segurança na REFER nos espaços de intervenção relacionados com as características da nossa amostra.

As referidas propostas de melhoria terão por referência a pontuação das diferentes subescalas do questionário, bem como as categorias sócio-demográficas que evidenciaram determinar significativamente as pontuações de algumas dessas subescalas.

Pressão de Trabalho – este domínio é o que necessita de maior actuação tendo em conta os resultados apurados do QACS, na medida em que, 45,1% de inquiridos afirmam que, *“Quando o ritmo de trabalho aumenta não conseguimos cumprir as regras de segurança”* e 56,3% referem que, *“Por vezes a falta de pessoal leva-nos a um aumento da carga de trabalho e a passar a segurança para segundo lugar”*. Neste sentido, propõe-se como propostas de melhoria: uma maior rotatividade das tarefas a desempenhar pelos trabalhadores; motivar os trabalhadores através do reconhecimento pessoal; recrutamento de mais pessoal para minorar os efeitos do excesso de trabalho e garantir da parte das chefias, bem como, dar informação aos trabalhadores que a segurança deve estar sempre primeiro lugar. De acordo com Cooper (2000) o termo Cultura de Segurança tem sido

utilizado para descrever a Cultura Organizacional, onde a segurança é entendida e aceite como sendo a prioridade número um da organização.

Acidentes e Incidentes – neste domínio também são necessárias algumas melhorias uma vez que a exemplo de outros itens 18,8% dos inquiridos responderam negativamente ao item *“identificação das causas dos acidentes serve para introduzir melhorias e não para castigar as pessoas”*, e 55,1% dos inquiridos responderem também negativamente *“As causas dos acidentes são sempre divulgadas aos trabalhadores”*. Assim, propõe-se que deva ser sempre dado conhecimento aos trabalhadores sobre as causas dos acidentes e incidentes, não para os castigar/culpabilizar mas para que as causas sejam identificadas e desenvolvidas acções que visem a sua eliminação ou redução de modo a que não se venham repetir os mesmos erros. É de realçar que alguns trabalhadores obtêm informações sobre as possíveis causas, mas nem sempre de modo claro, e por isso há que garantir que a informação é correcta, alargar a mesma informação e garantir a participação dos trabalhadores na sua eliminação/redução.

Regras e Procedimentos – em relação aos dados obtidos junto dos inquiridos, verifica-se que nesta subescala a exemplo de outros itens que a constituem, observou-se que *“Na REFER o cumprimento dos procedimentos de segurança é pouco valorizado”* está associada a uma percentagem de 12,6% de inquiridos que concorda com esta afirmação. No item *“Na REFER os procedimentos de segurança, são de fácil aplicação”*, corresponde uma percentagem de 37,6% de respostas que discorda desta afirmação. Neste sentido, propõem-se acções de sensibilização e de formação na área da Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho; incentivar os superiores hierárquicos e os trabalhadores para o cumprimento das regras de segurança; distribuição de documentação e afixação de documentação em local apropriado para o efeito. Devendo ser dada especial atenção à melhoria contínua das Regras e Procedimentos adoptados.

Comunicação para a Segurança – Relativamente a esta dimensão do Clima de Segurança, observámos, como exemplo, que no item *“Na REFER, existe uma má comunicação acerca das questões da saúde e segurança no trabalho que nos possam afectar”*, obteve por parte dos trabalhadores uma percentagem de 18,8% de inquiridos que referiu concordar com a afirmação. Ao item *“A informação que nos chega sobre as questões de saúde e segurança no trabalho não é suficiente”*, corresponde uma

percentagem de 33,8% de respostas que também evidencia estar de acordo com este conteúdo. Propõe-se como melhoria, valorizar o feedback de modo a garantir uma boa comunicação em que todos falem a mesma linguagem para que não haja distorções acerca das informações transmitidas/recebidas; fazer chegar a todos, sem excepção, toda a documentação que tenha a ver com normas e regulamentos internos e gerais de SHST. Conforme descrevem os autores Hofmann e Stezer (1998) o Clima de Segurança e a comunicação sobre segurança influenciam as atribuições para acidentes.

Chefia Directa – Relativamente à relevância das Chefias Directas na segurança, observou-se no item *“A minha chefia alerta para os perigos existentes nas nossas tarefas”* está associada a uma percentagem de 3,8 % dos inquiridos que discorda, e *“A minha chefia motiva-nos a trabalhar com segurança”* com 93,8% de respostas discordantes. Assim, propõe-se como melhoria sensibilizar as chefias para a necessidade destas alertarem os trabalhadores para os perigos existentes para cada tarefa a executar; propor acções de formação específica para a especialidade de acordo as necessidades sentidas; fazer visitas aos locais de trabalho de forma a auscultar os trabalhadores das necessidades existentes e ter sempre uma palavra de apreço para estes. O importante é reforçar as políticas de segurança, como demonstra no seu modelo Meliá (1998), o qual verificou que, sempre que os superiores hierárquicos reagem de forma positiva face às necessidades de segurança, este comportamento vai influenciar positivamente o comportamento dos restantes intervenientes no processo.

Equipamentos de Protecção Individual – Este domínio também necessita de alguma intervenção, uma vez que no item *“O uso de Equipamentos de Protecção Individual protege-nos dos acidentes”* responderam negativamente 13,8% de inquiridos. Enquanto no item *“Os trabalhadores dão a sua opinião sobre a escolha dos Equipamentos de Protecção Individual ”*, responderam 43,8% negativamente. Como proposta de melhoria propõe-se que os trabalhadores sejam convidados a participar na escolha dos EPI’s, assim poderão usá-los com mais frequência; também dar formação e informação acerca dos EPI’s adequados para cada tarefa a executar; manter os EPI’s em boas condições de utilização; fornecer sempre que necessário os EPI’s. É importante consciencializar os trabalhadores para a necessidade de utilização deste tipo de equipamentos e fomentar a sua participação

na escolha dos mais indicados para cada uma das actividades realizadas. Seria também importante a realização de acções de formação sobre estas matérias.

Aprendizagem Organizacional – Neste âmbito salientam-se os itens “*Na REFER continuamos a cometer os mesmos erros, em termos de segurança no trabalho, que cometemos no passado*” com uma percentagem de 12,6% dos inquiridos que concordam. Com 42,5% dos inquiridos a discordarem de “*A REFER procura que todos aprendam com os erros, relativamente à segurança no trabalho*”. Para melhorar a aprendizagem da organização propõe-se uma melhoria contínua, através de acções de sensibilização; formação adequada às tarefas a realizar; os equipamentos de trabalho e os EPI’s devem estar em boas condições de utilização e realizar as tarefas certificando-se que não haja riscos para os trabalhadores e terceiros devendo haver um bom planeamento dos trabalhos. Todavia é imprescindível o registo e análise de dados, a verificação do padrão de erros e a introdução de correcções mais superficiais ou mais profundas em função do tipo de erros que tendam a repetir-se e respectivos factores causais. Isto é, com a criação de hábitos de planeamento, antecipando os problemas, procedendo à revisão de processos, dando espaço aos trabalhadores para participarem activamente neles, sendo conhecidos e discutidos.

Colegas – No item “*Os meus colegas de trabalho dão muita importância às regras de segurança*”, responderam 8,8% dos inquiridos que evidenciam estar de acordo. Enquanto no item “*Aqui há pessoas que só trabalham de forma mais segura, quando estão a ser observadas*”, responderam 45% dos inquiridos que concordam com esta afirmação. Assim, propõe-se como actividade de melhoria junto dos trabalhadores, acções de sensibilização, informação e formação se for necessário; inter-ajuda entre colegas na utilização dos Equipamentos de Protecção Individual e Colectivos; trabalhar com a máxima segurança cumprindo as regras e procedimentos existentes da empresa. Neste contexto, será necessário realizar mais acções de informação/formação de modo a alterar estas atitudes. Segundo Lee (1998) a Cultura de Segurança de uma organização é o resultado dos valores, atitudes, percepções, competências e padrões de comportamento de um grupo ou indivíduos de uma organização, que vão determinar o compromisso, o estilo e a capacidade para a gestão da saúde e segurança da organização.

Administração – Em relação ao item “*A administração colabora na resolução dos problemas de segurança*”, responderam 15,1% de inquiridos, que estão de acordo com a

afirmação. No item “*A administração valoriza pouco a segurança dos trabalhadores*” obteve junto dos inquiridos 23,8% de respostas que concordam com esta afirmação. Neste sentido como melhoria propõe-se uma envolvimento maior nas questões de Segurança por parte da Administração, disponibilizando meios financeiros para aquisição de equipamentos; disponibilizar atempadamente fichas de segurança que sejam perceptíveis a quem as utiliza no terreno por todos os trabalhadores e que não sejam muito extensas; proporcionar formação adequada; fazer uma avaliação de riscos adequada aos trabalhos a realizar antes de serem elaboradas as fichas de risco; proporcionar um bom ambiente de trabalho de modo a favorecer uma maior motivação por parte dos trabalhadores, para que estes vejam a segurança como um bem essencial para todos.

Formação para a Segurança – Neste domínio “*Nas acções de formação foram identificados os potenciais riscos no trabalho e as suas consequências*”, discordaram 11,3% dos inquiridos a este item. No item “*Aqui, os trabalhadores são consultados sobre as suas necessidades de formação, relacionadas com o controle de riscos no trabalho*”, responderam estar em desacordo 38,9% dos inquiridos. Como melhoria propõe-se que ocorram sempre que necessário acções de formação como forma de identificar os potenciais riscos que envolve cada trabalho; nunca é demais serem afixados em locais próprios documentação actualizada relativamente á Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho; manter os locais de trabalho limpos e arejados se efectivamente forem espaços fechados; manter as instalações sociais limpas para prevenir doenças e na realização dos trabalhos, os trabalhadores devem estar identificados e se forem trabalhos nocturnos usar equipamentos que sejam visíveis para evitar acidentes. Fazer um diagnóstico das necessidades de formação por especialidades e categorias profissionais, através da Direcção de Segurança (SR).

Responsabilidades – Neste domínio o item “*A responsabilidade em garantir a saúde e segurança é da responsabilidade de todos os que aqui trabalham* ” responderam positivamente 3,8% dos inquiridos. O que significa um elevado grau de consciência colectiva. Todavia não devem ser descuradas informações que evidenciem que a segurança é um bem colectivo e não individual; cada um deve assumir os seus erros para que não se venham a repetir; assumir os erros não é culpabilizar, mas antes, responsabilizar; também

aqui a informação escrita deve constituir um ponto essencial devendo ser clara, curta e concisa de maneira a que a comunicação seja eficaz.

Segurança Psicológica

Assédio Moral - No que respeita à subescala Assédio Moral, destaca-se que a grande maioria dos inquiridos não faz referências a estes problemas com carácter sistemático, registando a maioria das referências para a alternativa de resposta “*De vez em quando*”, comparativamente com as restantes alternativas de resposta. Através da análise dos dados do somatório das alternativas de resposta “*De vez em quando*”, “*Mensalmente*”, “*Semanalmente*” e “*Diariamente*”, verifica-se que, 30,1% dos trabalhadores afirmam terem sido "colocados na prateleira". Nesta situação, uma oportunidade de melhoria passará por adequar as competências de cada trabalhador às funções desempenhadas e dar formação adequada quando são atribuídas novas funções.

Por outro lado, 28,8% dos trabalhadores referem que foram-lhes pedidos trabalhos urgentes sem necessidade nenhuma. Neste âmbito, uma oportunidade de melhoria passará por um planeamento mais eficiente/eficaz dos trabalhos a realizar e de uma adequação do número de trabalhadores à quantidade de trabalho existente (sempre que possível). De acordo com os dados obtidos observamos também que cerca de 25% dos inquiridos referem, que foram alvo de pressão para não fazer valer os seus direitos (férias, horários, etc). Assim, propõe-se como melhoria uma maior sensibilidade por parte das chefias hierárquicas e um melhor planeamento relativamente a estas matérias, de modo a permitir uma maior conciliação de todos os intervenientes.

De referir ainda, que 22,5% dos trabalhadores referem que foram humilhados ou ridicularizados em relação ao seu trabalho. Como proposta de melhoria sugerem-se acções de sensibilização/formação para as chefias ao nível do relacionamento interpessoal no trabalho e gestão de conflitos, de modo a esclarecer os procedimentos a adoptar para combater estas situações.

Stress Ocupacional - No que diz respeito à subescala Stress Ocupacional, 91,3% dos trabalhadores salientam a carga de trabalho, nomeadamente, o facto de ser distribuído demasiado serviço para o tempo que é dado para o realizar. Constatam-se também que 76,4% dos trabalhadores afirmam que só lhes dizem alguma coisa quando fazem as coisas mal

feitas. As responsabilidades e as decisões estão mal definidas de acordo com 70,1% dos trabalhadores. Como oportunidade de melhoria seria importante melhorar a comunicação entre as chefias e os trabalhadores por forma a estes sentirem mais apoio na realização das suas tarefas, serem bem definidas as funções de cada trabalhador, para inverter a percentagem de conflitos entre colegas. O planeamento e a organização dos tempos de trabalho serão também factores importantes para diminuir as tensões registados neste domínio.

Finalmente, no que concerne aos grupos de trabalhadores que merecem mais atenção de modo a favorecer a melhoria das suas percepções e atitudes face às diversas dimensões do Clima de Segurança são:

- Os trabalhadores que não tiveram Acidentes de Trabalho relativamente ao Assédio Moral;
- Os trabalhadores com a Categoria de Auxiliares, relativamente à Administração e EPI's;
- Os Trabalhadores entre os 16-20 anos de Antiguidade relativamente à Pressão de Trabalho;
- Os Trabalhadores do Local de Trabalho Vendas Novas, relativamente à Administração;
- Os Trabalhadores com Funções de Supervisão relativamente aos Colegas, à Responsabilidade, aos EPI's e aos Acidentes e Incidentes.

Conclusões

A realização deste trabalho, teve por base o estudo da caracterização do Clima de Segurança existente na Rede Ferroviária Nacional - EPE, na área de intervenção dos Centros de Manutenção de Setúbal e Tunes. Tendo como objectivo, contribuir para a análise e interpretação dos dados recolhidos junto dos trabalhadores destes CM, relativamente às atitudes e percepções relacionados com o Clima de Segurança, por forma a colmatar lacunas existentes.

Para a realização deste trabalho foram definidos objectivos gerais e específicos. Os objectivos gerais visaram caracterizar o Clima de Segurança ao nível de componentes físicas e psicossociais existentes na REFER E.P.E., na área da Conservação e Manutenção de Infra-estruturas Ferroviárias tendo por base o estudo dos trabalhadores afectos aos Centros de Manutenção de Setúbal e Tunes. No que concerne aos objectivos específicos, envolviam: Conhecer as percepções dos trabalhadores sobre diversas dimensões do Clima de Segurança, Analisar as percepções dos trabalhadores por Categorias Profissionais; Verificar se os factores sócio-demográficos influenciavam as pontuações obidas; e por último, apresentar propostas de melhoria do Clima de Segurança.

A metodologia de investigação teve por base a aplicação de um questionário aos trabalhadores inseridos nos Centros de Manutenção. Esta aplicação teve uma amostra de 80 trabalhadores abrangendo as diversas especialidades e categorias profissionais. Os questionários aplicados são de carácter anónimo e confidencial, constituído por 13 subescalas, em que cada subescala é composta por vários itens. Através do questionário pretendeu-se avaliar a percepção dos trabalhadores dos CM em relação à componente física e psicológica. A primeira compreendeu: a percepção do papel e atitude da Administração, Chefia Directa e Colegas relativamente à segurança, a repartição de Responsabilidades relacionadas com a saúde e segurança no trabalho, a Pressão de Trabalho; os Equipamentos de Protecção Individual; a Comunicação para a Segurança; a análise e avaliação dos Incidentes e Acidentes de trabalho, seus problemas e soluções; a importância da Formação para a Segurança; as Regras e Procedimentos no cumprimento no desempenho das tarefas diárias; a Organização para a Aprendizagem em relação á segurança no trabalho.

Relativamente à segurança psicossocial foi analisado a percepção dos trabalhadores sobre a existência de Assédio Moral e de Stress Ocupacional que os afectasse.

Foram também analisadas as influências dos dados socio-demográficos sobre as percepções do Clima de Segurança. As variáveis consideradas foram: género, faixa etária, estado civil; agregado familiar; habilitações escolares; especialidades; categorias profissionais; antiguidade na empresa; tempo de trabalho na função; local de trabalho; tipo de contrato; funções de supervisão; e, se já sofreu algum acidente de trabalho e qual o tipo de gravidade.

No que concerne aos dados obtidos na presente investigação, estes evidenciaram que existe na REFER um Clima de Segurança positivo quando considerada a média das pontuações obtidas. Com efeito, os resultados permitiram-nos observar que a média obtida nas diferentes subescalas esteve compreendida entre os 3,61 (Pressão do Trabalho) e 4,63 (Responsabilidades) na Segurança Física, quando neste caso estes valores podiam variar entre 1 e 6; por seu lado na Segurança Psicológica as médias foram de 1,22 (Assédio Moral) e 2,02 (Stress Ocupacional) quando neste caso os valores podiam variar entre 1 e 4.

Os valores apurados neste estudo permitiram-nos observar, em termos comparativos, os resultados das diferentes subescalas permitindo ordená-las de acordo com dados decrescentes de sua pontuação, relativamente à Segurança Física. No que respeita ao Assédio Moral e ao Stress Ocupacional não procedemos a essa ordenação dado que o conteúdo das alternativas de resposta é diferenciado. A ordenação obtida da Segurança Física foi a seguinte:

1.º Responsabilidades; 2.º Formação para a Segurança; 3.º Administração; 4.º Colegas; 5.º Aprendizagem Organizacional; 6.º Equipamentos de Protecção Individual; 7.º Chefia Directa; 8.º Comunicação para a Segurança; 9.º Regras e Procedimentos; 10.º Acidentes e Incidentes; 11.º Pressão de Trabalho.

Após a ordenação das respectivas subescalas, foi também possível proceder a uma análise dos itens com base nas respectivas médias, desvio padrão e percentagens de resposta, de modo a obter esclarecimentos relativos aos objectivos em análise. Posteriormente, foi analisada a influência dos dados Sócio - Demográficos, o que permitiu identificar os grupos de trabalhadores a que é necessário dar mais atenção em cada uma das dimensões

do Clima de Segurança. Através dos resultados averiguados, foram feitas propostas de melhoria, quer com base nos resultados globais das subescalas, quer com base na diferenciação das pontuações dos trabalhadores considerados.

Embora, este trabalho tenha sido orientado por exigências de rigor a nível teórico e metodológico, convém referir algumas limitações do estudo. Essas limitações centram-se, essencialmente, ao nível da abordagem metodológica, na medida em que para além dos problemas de fiabilidade do próprio instrumento, identificadas nomeadamente, através do Alfa de Cronbach de algumas subescalas, que pode remeter não só, para a esfera limitada de conteúdos que fazem parte dos itens do questionário, mas também, para a amostra e sua constituição.

Todavia, apesar destes condicionalismos, estamos cientes que desenvolvemos um trabalho com mérito e rigor, quer em termos científicos, quer, de modo mais relevante, ao nível da sua utilidade para o contexto que lhe serviu de base. Neste sentido, esperamos assim que, este trabalho, quer em termos de diagnóstico, quer ao nível das propostas de melhoria, ajude a contribuir para a prevenção em matéria de SHST na REFER, fazendo com que esta se mantenha como uma prioridade.

Finalmente serão apresentadas algumas propostas de melhoria, que esperamos que sejam bem aceites pelas chefias afim de contribuir para segurança na REFER.

PROPOSTA DE TRABALHOS FUTUROS

Com base nas conclusões do nosso estudo, os resultados encontrados permitem que sejam feitas algumas recomendações para futuras pesquisas, designadamente:

- Realizar uma nova reavaliação do Clima de Segurança, após a aplicação das acções correctivas de melhoria, decorrentes também do diagnóstico e propostas que integram este trabalho.
- Aplicação do questionário a todos os trabalhadores da empresa a nível nacional e que seja proporcional a todas as funções e categorias profissionais, por forma a obter dados mais credíveis uma vez que a amostra é maior.

- Estudo e aplicação de metodologias que favoreçam a adopção de comportamentos seguros quer a nível individual, quer colectivo.

Referências Bibliográficas

- 📖- Advisory Committee on the Safety of Nuclear Installations (ACSNI). (1993). *Study group on human factors, Third report: Organising for safety*. London: HMSO.
- 📖- Aktouf, O. (1993). O simbolismo e a cultura de empresa dos abusos conceituais às lições empíricas. In Chanlat, J. F. (1993). *O indivíduo na organização*. São Paulo: Atlas.
- 📖- Barbosa, L. (1996). Cultura administrativa das relações entre antropologia e administração. *Revista de Administração de Empresas*, 36 (4), pp. 6-19.
- 📖- Clarke, S. (2000). Safety Culture: Underspecified and Overrated. In: *International Journal of Management Reviews*, 2(1), pp. 65-90.
- 📖- Clarke, S. (2006). Contrasting Perceptual, Attitudinal and Dispositional Approaches to Accident Involvement in the Workplace. *Safety Science*, 44 (6), pp. 537-550.
- 📖- Cox, S. e Cox, T. (1991). The structure of employee attitudes to safety: *a European example*. *Work and Stress*, v. 5, pp. 93-106.
- 📖- Freitas, M. E. (1991). *Cultura organizacional: formação, tipologias e impactos*. São Paulo, SP: McGraw-Hill.
- 📖- Freixo, M. (2009). *Metodologia Científica Fundamentos Métodos e Técnicas*. Lisboa: Instituto Piaget.
- 📖- Geller, E. Scott. (1994). *Ten principles for achieving a total safety culture*. Professional Safety. American Society of Safety Engineers.
- 📖- Hudson, P. (2001). *Aviation safety culture*. Safeski.
- 📖- ISEG, (2007). *1.ª Conferência Portuguesa sobre o Assédio Moral no Local de Trabalho: emergência de uma realidade*. Página consultada em 31 de Janeiro de 2012, em : <http://pascal.iseg.utl.pt/~socius/home.html>
- 📖- Neal, A., Griffin, M. A. e Hart, P. M. (2000). The impact of organizational climate on safety climate and individual behavior. *Safety Science*, 34, pp. 99-109.
- 📖- Organização Internacional do Trabalho (OIT). (2007). *Locais de Trabalho Seguros e Saudáveis. Tornar o Trabalho Digno uma Realidade. Relatório do BIT para o Dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho*. Genebra, Bureau Internacional do Trabalho.
- 📖- Silva, S. (2003). *Culturas de segurança e prevenção de acidentes de trabalho numa abordagem psicossocial: Valores organizacionais declarados e em uso*. (Tese de doutoramento não publicada). Lisboa: Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa. Edição do autor.
- 📖- Silva, S., Lima, M. L. e Baptista, C. (2004). OSCI: An Organizational and Safety Climate Inventory. *Safety Science*, 42, pp. 205-220.

- 📖- Wiegmann, D.A., Zhang, H., von Thaden, T.L., Sharma, G. e Gibbons, A.M. (2004). Safety culture: an integrative review. *The International Journal of Aviation Psychology*, 14 (2), pp. 117-134.
- 📖- Zohar, D. (1980). Safety climate in industrial organizations: theoretical and applied implications. In: *Journal of Applied Psychology*, 65, pp. 96-102.
- 📖- Zohar, D. (2003). Safety climate: conceptual and measurement issues. J. C. Quick e L. E. Tetrick (eds.). *Handbook of Occupational Health Psychology*, Washington: American Psychological Association
- 📖-Allaire, Y.; Firsirotu, M.(1984).***Organization Studies***. Montreal: Egos.
- 📖-Berends, J.J. (1996). *On the Measurement of Safety Culture* (Unpublished graduation report). Eindhoven University of Technology: Eindhoven.
- 📖-Cardela, Benedito. (1999). *Segurança no Trabalho e Prevenção de Acidentes*. São Paulo: Atlas.
- 📖-Carrol, J. (1998). Safety Culture as an Ongoing Process: *Culture Surveys as Opportunities for Enquiry and Change*. In: *Work and Stress*, 12(3), pp. 272-284.
- 📖-Cheyne, A.; Oliver, A.; Tomás, J. & Cox, S. (2002). The Architecture of Employee Attitudes to Safety in Manufacturing Sector. In: *Personnel Review*, 31, pp. 649-670.
- 📖-Chiavenato, I. (1998). Recursos Humanos: edição compactada. São Paulo: atlas. ***Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações***. Rio de Janeiro: Elsevier, pp. 33.
- 📖-Chiavenato, I. (1999). ***Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações***. Rio de Janeiro: Campus, pp. 377.
- 📖-Ciavarella, A. & Figlock, R. (2001). *Assessing organizational risk using survey questionnaire methods*. Proceedings of the Eleventh Biennial International Symposium on Aviation Psychology.
- 📖-Coda, R. (1997). *Psicodinâmica da Vida Organizacional*. São Paulo: Ed. Atlas.
- 📖-Cooper, C.L. (1993). Identifying workplace stress: costs, benefits and the way forward. In: *European Conference on Stress at Work. A call for action: proceedings*. Brussels: European Foundation for the improvement of living and working conditions, 9-10 November, pp 132.
- 📖-Cooper, D. (2001). *Improving safety culture: a practical guide*. Applied Behavioural Sciences.
- 📖-Cooper, M. D. (2000). Towards a model of safety culture. In: *Safety Science*, 36, pp.111- 136.
- 📖-Dejoy, D.M.; Schaffer, B.S.; Wilson, M.G.; Vandenberg, R.J.; & Butts, M.M. (2004). Creating safety workplaces: Assessing the determinants and role of safety climate. In : *Journal of Safety Research*, 35, pp. 81-90.
- 📖-Denison, D.R. (1996). What's the Difference Between Organizational Culture and Organizational Climate? A Native of View on a Decade of Paradig Wars. In: *Academy of Management Review*, 21, pp. 619-654.

- 📖-Ferraro, G. P. (1994). *The Cultural Dimension of International Business*. New Jersey, Estados Unidos: Prentice Hall.
- 📖-Fleury, M. T. K. et al. (1996). *Cultura e poder nas organizações*. São Paulo: Atlas.
- 📖-Flin, R.; Mearns, K.; Gordon, R.; Fleming, M. (1998). *Measuring safety climate on UK offshore oil and gas installations, Proceedings of the fourth International Conference on Health, Safety and Environment in Oil and Gas Exploration and Production*, Caracas, Richardson, Texas: Society of Petroleum engineers.
- 📖-França, A. C.; Rodrigues, A. L. (1999). *Stress e Trabalho: numa abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas.
- 📖-Grandjean, Etienne. (1998). *Manual de Ergonomia: adaptando o trabalho ao homem*. 4ed. Porto Alegre: Bookman.
- 📖-Griffin, M.A.; & Neal, A. (2000). Perceptions of Safety at Work: a Framework for Linking Safety Climate for Safety Performance, Knowledge, and Motivation. In: *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, pp. 347-358.
- 📖-Guimarães L.; Grubits, S. (2000). *Saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo; pp.49-57.
- 📖-Hampden-Turner, C. (1993). *Cultura de Empresa*. Lisboa: Editorial Presença.
- 📖-Hirigoyen, Marie-France. (2000). *Assédio Moral. A violência perversa no cotidiano*. Tradução de Maria Helena Kühner. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- 📖-Hofman,D.A.; Stetzer, A. (1996). *A cross-level investigation of factors influencing unsafe behaviors and accidents personal*. Psychogy, v. 49, pp. 307-339.
- 📖-IGT (2004). *Relatório Actividades IGT 2003*. Página consultada em 20 de Novembro de 2011, em:
- 📖-Isastur. (2010). *Riscos Psicossociais - Manual de Segurança*. Espanha: Edição Revista. pp, 22.
- 📖-Júnior, F. A. C.; Borges-Andrade, J. E (2004). *Percepção de Cultura Organizacional: uma análise empírica da produção científica brasileira*. Psico-USF, 9 (2), pp. 191-199.
- 📖-Katz, Daniel.; Kahn, Robert L. (1970). *Psicologia social das organizações*. São Paulo: Atlas, pp. 85.
- 📖-Kissil, M. (1998). *Gestão de Mudança Organizacional*. **Instituto para Desenvolvimento da Saúde / Universidade Federal de São Paulo**. Faculdade de Saúde Pública. Série Saúde e Cidadania, vol. 4, São Paulo.
- 📖-Krause, T. R. (1994). *Segurança e qualidade: os dois lados da mesma moeda*. São Paulo: Editora.
- 📖-Laraia, R. B. (1992). *Cultura um Conceito Antropológico*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora.

- 📖-Lee, T. (1998). *Assessment of safety culture at a nuclear reprocessing plant*. Work and.
- 📖-Lida, Itiro. (2001). *Ergonomia: projecto e produção*. 7.ed. São Paulo: Edgar Blucher.
- 📖-Luz, R. (2007). *Gestão do clima organizacional*. 3. ed. Rio de Janeiro: Quality.
- 📖-Mearns, K.; Flin, R. (1999). *Assessing the state of organizational safety culture or climate?* Current Psychology: Developmental Learning Personality Social Spring, v.18, n.1, pp. 5-17.
- 📖-Mearns, K.; R., Fleming, N.; & Gordon, R. (1998). Measuring Safety Climate on Offshore Installations. In: *Work and Stress*, 12, pp. 238-254.
- 📖-Melià, J.L. (1998). Un Modelo Causal Psicosocial de los Accidentes Laborales [A psychosocial causal modelo of work accidents]. In: *Anuário de Psicologia*, 29 (3), pp. 25-43.
- 📖-Melià, J.L. (2007). *El factor humano en la Seguridad laboral: Psicólogo de la Seguridad y Salud Laboral*. Bilbao: Lettera Publicaciones.
- 📖-Neal, A.; & Griffin, M.A. (2004). Safety climate and safety at work. In J. Barling and M.R: Forne (Eds). *The psychology of workplace safety*. (pp.15-34). Washington, DC: American Psychological Association.
- 📖-Oliveira, M.J.; & Silva, S. (2007). O papel da experiência de acidentes e do Clima de Segurança na explicação dos comportamentos de segurança. In: *Segurança e Higiene Ocupacionais – SHO 2007*, pp.139-144.
- 📖-Oliveira, Paula (2004). *Assédio Moral no Trabalho*. Página consultada em 25 de Janeiro de 2012, em: www.psicologia.pt/artigos/ver_opiniao.php?codigo=AOP0032
- 📖-Oliver, A.; Cheyne, A.; Tomás, J.; & Cox, S. (2002). The Effects of Organizational and Individual Factors on Occupational Accidents. In: *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75, pp. 473-488.
- 📖-Ostrom, L.; Wilhelmsen, C.; Kaplan, B. (1993). *Assessing safety culture*. *Nuclear Safety*. 34 (2), pp.163–172.
- 📖-Perkins, V. (1995). *Stress: o Ponto de ruptura*. São Paulo: Jovens Médicos.
- 📖-Pidgeon, N. (1991). Safety culture and risk management in organizations. In: *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 22 (1), pp.129-140.
- 📖-Pidgeon, N. (2001). Safety culture: Transferring theory and evidence from the major hazards industries. In: *Behavioural Research in Road Safety: Proceedings of the 10th Seminar*. G. Grayson (Ed.). London: DETR, pp.49-60.
- 📖-Quinn, R.H. (1988). *Beyond Rational Management*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- 📖-Reason, J. (1997). *Managing the Risks of Organizational Accidents*. Aldershot, Ashgate Publishing Company.
- 📖-REFER, (2010). *Indicadores de Sinistralidade laboral-Relatório Anual*. Página consultada em 20 de Junho de 2011, em: <http://portal.refer.pt/irj/portal>

- 📖-Reis, Ângelo. (2007). *Stress no Trabalho*. Setúbal - Página consultada em 07 de Novembro de 2011, em: www.setubalnarede.pt/canais/seguranca/seguranca2007
- 📖-Ross, R.R.; Altamaier, E.M. (1994). *Intervention in occupational stress*. London: SAGE Publications, pp.79.
- 📖-Samara J.; Gilbert, M.; Shain M.; & Bilsker D. (2009) *What is Psychological Safety & Health? Consortium for Organizational Mental Healthcare (COMH)*. Página consultada em 07 de Novembro de 2011, em: <http://www.guardingmindsatwork.ca/docs/What%20is%20Psychological%20Safety%20and%20Health.pdf>.
- 📖-Samara, F.; Gullett, B.K.; Harrison, R.O.; Chu, A.; & Clark, G.C. (2009). *Determination of relative assay response factors for toxic chlorinated and brominated dioxins/furans using an enzyme immunoassay (EIA) and a chemically-activated luciferase gene expression cell bioassay*. (CALUX). *Environment International* 35(3): pp.588-93.
- 📖-Schein, E. H. (1992). *Organizational culture and leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- 📖-Schermerhorn, J. R.; Hunt, J. G.; Osborn, R. N. (1999). *Fundamentos de Comportamento Gerencial*. Porto Alegre: Bookman.
- 📖-Seo, D. ;Torabi, M. ; Blair, E.; & Ellis, N. (2004). A Cross-Validation of Safety Climate Scale Using Confirmatory Factor Analytic Technique. In: *Journal of Safety Research*, 35, pp. 427-445.
- 📖-Silva, P. (2007). *Assédio Moral no Trabalho*. Coimbra:Universidade de Coimbra. Faculdade de Economia.
- 📖-Simard, M. (2001). Cultura e Gestion de la Seguridad. In :*Enciclopédia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, 59, pp. 4-8.
- 📖-Souza, E. L. P. (1978). *Clima e cultura organizacionais. Como se manifestam e como se manejam*. São Paulo, SP: Edgard Blucher. Stress, v. 12, n. 3, pp. 217-37.
- 📖-Stoner, James A. F.; Freeman, R. Edward. (1999).*Administração*. 5ed. Rio de Janeiro: LTC.
- 📖-Turner, B. A. (1991). *The development of a safety culture*. *Chemistry and Industry*, pp. 241-243.
- 📖-Vieira, Maria Irene Marques. (2006). *Motivação Profissional e Expectativas de Liderança dos Docentes*. (Dissertação de Mestrado).Aveiro: Universidade de Aveiro. Edição do autor
- 📖-Westrum, R. (2004). A typology of organizational cultures. *Quality and Safety. In: Health Care* 13 (v.ii), pp.22-27.
- 📖-Ziemer, Roberto. (1996). *Mitos Organizacionais*. São Paulo: Atlas.
- http://www.igt.idict.gov.pt/DownLoads/content/RelatorioActividade_2003.pdf.

ANEXOS

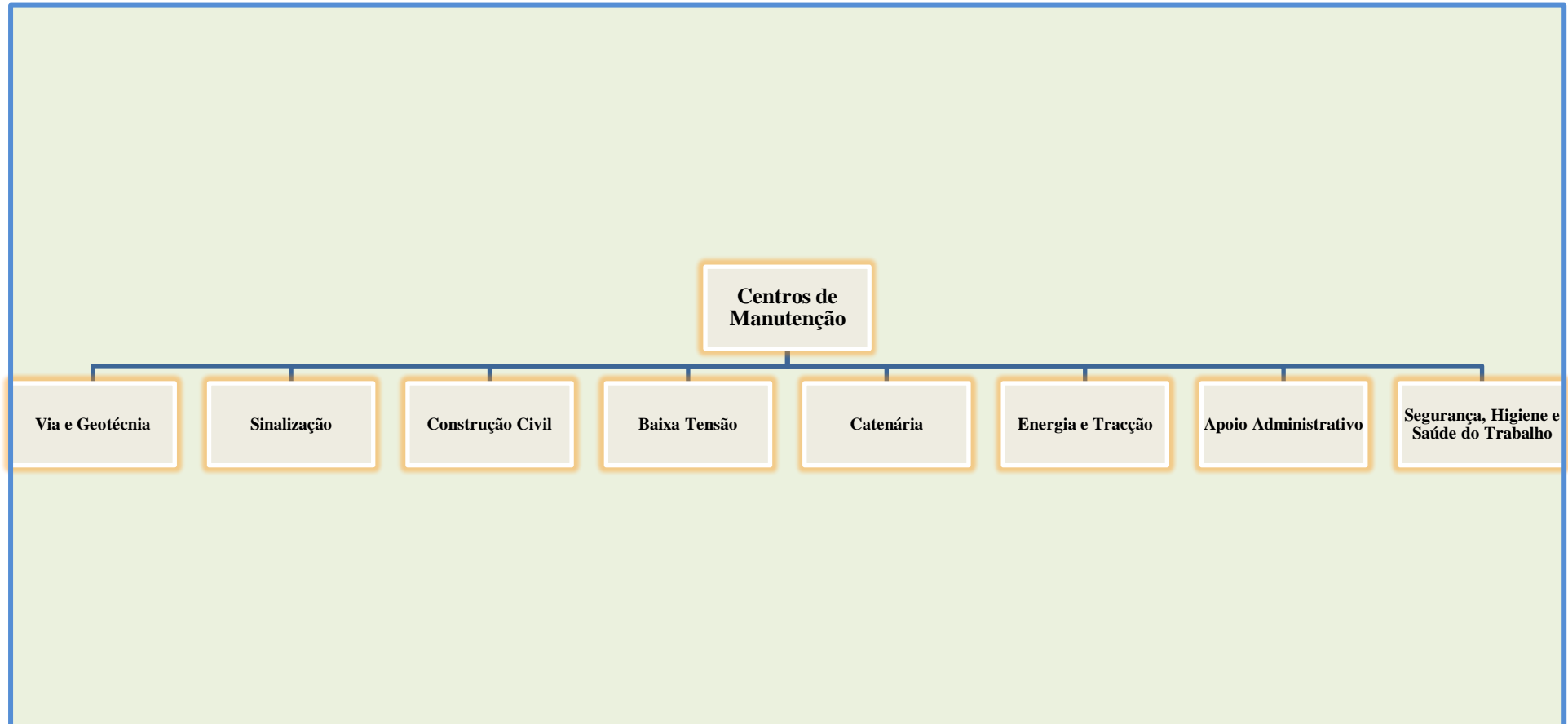
Anexo n.º 1 – Decreto-Lei 104/97, de 29 de Abril

Anexo n.º 2 – Deliberação n.º 18/11, do CA de 19/05/2011

APÊNDICES

Apêndice A – Organograma da Direcção Geral da Exploração e Infra-estrutura

Organograma dos Centros de Manutenção



Fonte: REFER, E.P.E.,2011

Apêndice B – Mapa da área Geográfica da Região Operacional Sul – Setúbal

Apêndice C – Organograma da estrutura da Região Operacional Sul

Apêndice D – Organograma da estrutura dos Centros de Manutenção

Apêndice E - Cronograma

Apêndice F- Questionário de Avaliação do Clima de Segurança

Apêndice G – Quadro resumo do Teste T

Apêndice H – Quadro resumo do NPAR (Teste Kruaskal Wallis)

Apêndice I – Dados Descritivos da Média e Desvio Padrão por item

Apêndice J – Dados Descritivos, Correlação Inter Itens do QACS

Apêndice K – Estatísticas Descritivas

Apêndice L – Teste T

Apêndice M – NPAR (Teste Kruskal Wallis)